

電子工業出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京·BEIJING

序
preface

使用语言的魔力

想想看，在我们的生活和职场中，你是不是会遇到这样的人：他们看起来并不出众，但就是“混”得好，走到哪里都受到别人的欢迎，成功也比别人来得更快！

其实，秘密在于他们掌握了说话的技巧，总是能说出让别人感到愉快的话。并且，这些能说会道的人也总是能用语言引导别人，仿佛他们天生就具有一种“呼风唤雨”的能力！看到这样的人获得成功，或许你在心中很不服气，为什么他们更容易成功呢？！

你要知道，在这个世界上，特别是在当今的社会中，人际关系往往是决定性的力量。当别人认可你、喜欢你时，才会与你开展合作，才会给你职场上的机会，才会让你担当更大的责任。除了你自身的实力以外，让别人从心里产生认同感的关键秘诀就在于，你能否说动对方的心，拉近彼此之间的距离。

所以，说话真是至关重要的一件事，更是很多人获得成功的“软实力”。要知道，世界上 90% 的生意都是谈出来的，没有好口才，好机会怎么能降临到你的头上呢！当你知道这一点后，你还会忽视说话的力量么？话都说不好的人，还要想着去成功么？

所以，你与其抱怨能说会道的人抢占了成功的先机，不如自己反思一下：“我为什么不能成为那个最会说话、最讨人喜欢的人呢？！”

是啊，你没有理由做不到这一点。

《一语胜千言：巧用沟通心理学》这本书能够帮你做到这一点。在这本书中，你将会学到实用高效的沟通技能，提高你在与人交往方面的语言能力。无论是在与陌生人的交往中，还是在职场中，或是在商业销售与谈判中，你都能够使用本书所提到的沟通技巧和思维，让你的表达能力提升一个档次。

本书除了核心的原理、技巧讲解以外，还为读者带来了丰富多彩的案例，这些案例能够打开你的思维，有很好的借鉴作用，同时，也便于你理解本书中提到的各种沟通原理、技巧。

当然，提高沟通表达能力，并不是一天两天就能实现的，但只要你认真学习勤于练习，相信你会在比较短的时间内成为朋友圈子里最会说话的那个人！

最后，请你记住：说好一句话，胜过说千言。把每句话都说到点上，说到对方心里，才是真正的说话高手，就让我们朝着这个目标努力吧！

在此我要感谢一下朋友为本书提供了丰富的案例并参与了部分小节的编写工作，他们是：安雅宁、蔡晶媛、崔兆香、 邓超、邓丽娜、狄晓靓、高朋、户秀英、黄磊恒、靳晓晖、李淑霞、刘桂杰、刘团团、任德福。

目录
contents

01
PART

消除陌生，把任何人变成朋友

微笑是人际交往的敲门砖 2
找到共同点，谱出新友谊 4
自我介绍让你更出彩 6
记住对方名字，是愉快交往的开始 8
你的社交半径有多长 10
学会和陌生人说话 12
陌生人是你潜在的贵人 14
六度人脉，从陌生人那里找到朋友 16
不要轻易对陌生人说“不” 18
克服社交恐惧症 20
寻找同陌生人交谈的突破口 22
不要害怕被别人拒绝 24
投其所好，效果最好 26
在交谈时表达出你的尊重 28
控制好说话的节奏 30
和对方保持语调上的一致 32
别忘了目光是心灵的语言 34
学会用肢体语言进行交流 36

02 PART 看人说话，提高你说话的情商

看人说话才能说对话 40
不同对象，沟通重点不同 42
职场的沟通要注意什么 44
让同事关系融洽的秘诀 46
上司面前“妙语”能加分 48
对待上司的迂回战略 50
批评下属要掌握技巧 52
谦虚能赢得大多数人的尊敬 54
忠言有时无需逆耳 56
讲故事能提高你的领导力 58
甜言蜜语让你情场得意 60
巧妙的表白才最浪漫 62
对伴侣多一些赞美和欣赏 64
谈情说爱也要学会把握分寸 66
善意的谎言并非是错 68
小玩笑能让夫妻关系更和睦 70
美好的家庭离不开沟通 72

03 PART 适当幽默，让自己成为有趣之人

你误读了幽默的含义吗 76
掌握幽默的特性 78
幽默也有雅俗之分 80
每种幽默都有自己的色彩 82
让自己的语言变得幽默 84
幽默会给你不同的人生 86
做一个有幽默感的人 88
你的幽默感属于什么层次 90
注意幽默的几个误区 92

看准对象再谈幽默 94
后天如何培养自己的幽默感 96
美好生活要多一点幽默 98
幽默为你开启爱情之门 100
用幽默推销你自己 102
用幽默提高生产力 104
用幽默化解困境 106
用幽默拉近人际关系 108
在社交场合中展现自己的幽默 110
幽默是领导者的必修课 112

04 PART 巧用赞美，攻占对方的心理

不要小瞧赞美的力量 116
每个人都渴望得到赞美 118
求人办事需要适当赞美对方 120
赞美不只是“说好话”那么简单 122
赞美要赞到“点子”上 124
赞美也要有新意 126
根据对象不同，调整你的赞美 128
如何成功地赞美一个女人 130
赞美的“保质期” 132
借题发挥让赞美更加自然 134
赞美从接过名片开始 136
借助他人的赞美技巧 138
间接赞美可让效果加倍 140
让对方看到真诚的赞美 142
赞美过度也不好 144
细节之处的赞美更真实 146
给暂时不得势的人一些赞美 148

05 PART

偶尔示弱，增强语言的柔韧性

上善若水，增强说话的柔韧性 152
立身处世，先学会低头 154
抬高别人时放低自己 156
低头示弱助你走向成功 158
主动示弱并不是坏事 160
能屈能伸方成大事 162
死要面子只能活受罪 164
正确“使用”你的缺点 166
忍，是一种成大事的品质 168
从容应对伤害你的流言 170
自作聪明不如“难得糊涂” 172
耍小聪明的往往是笨人 174
克制冲动，学会隐忍做人 176
低调是一种生存智慧 178
喜怒不形于色 180
学会接受他人缺点 182
在口舌之争中全身而退 184
遇到事情时要学会掌控情绪 186
以弱胜强并非不可能 188

06 PART

语言引导，读懂对方搞定对方

沟通从读懂人心开始 192
冷静是心理引导的开头 194
攻心要从自身做起 196
抓住机遇才能乘势而上 198
抓住对方的心理需求进行引导 200
能够吸引对方的特殊心态 202
攻心为上，以情为先 204

突破他人心理防线的策略 206
善用对方的弱点 208
使用心理博弈的技巧 210
读懂对方的弦外之音 212
让对方屈服不如心悦诚服 214
做一个好听众，让对方畅所欲言 216
巧妙让别人接受建议 218
谦卑可化解他人敌意 220
心理引导让对方无法说“不” 222
以问题的方式开启沟通 224
巧妙提问让你拥有主动权 226

07 PART

销售谈判，语言上的心理战术

谈判前要做好心理准备 230
谈判中的角色及策略选择 232
谈判时要摸清底牌 234
钓鱼就要像鱼一样思考 236
销售中的焦点效应 238
“占便宜”的客户心理 240
弱化客户的投入心理 242
送给你的谈判锦囊 244
别让价格把你打倒 246
突破客户的“防火墙” 248
走出谈判僵局 250
权威效应让你事半功倍 252
帮助客户就是为自己谋利 254
用语言化解客户抵抗情绪 256
客户不傻，赢得信任是关键 258
善用“投射效应” 260
欲擒故纵不吃亏 262

不让客户还价的秘诀 264
听出谈判中的危险信号 266
掌握谈判主动权 268

08
PART

有效说服，让对方无法说“不”

说服力是成功的基石之一 272
说服对方的前提是了解对方 274
找准沟通突破口 276
五招让你的说服力大增 278
说服之前先挫对方的锐气 280
不要把说服变成争吵 282
强迫是错误的方式 284
交谈的一些注意事项 286
巧妙应用相似原理 288
优势问题帮你说服对方 290
独辟蹊径，抓住对方软肋 292
如何撬开对方的口 294
站在对方的立场上说服对方 296
哪些信号告诉你该暂停了 298
心理攻势让你更有说服力 300
说服对方的迂回策略 302
远离谈话僵局 304
让别人接受你的批评 306
巧借外力让对方无法拒绝 308

PART 01

消除陌生，把任何人变成朋友

PART 01

微笑是人际交往的敲门砖

◎微笑是社交的通行证

微笑犹如春风，使人感到温暖、亲切和愉快。一个真诚的微笑可以向对方表白自己没有敌意，并可进一步表示欢迎和友善。人生旅途中，微笑就是一张最好的通行证，帮助你通往和谐友好的人际关系，因为没有人能轻易拒绝一个笑脸。因此，和人交往时，请千万别忘了带上一个真挚友好的微笑！因为微笑具有神奇的魔力，可以快速地缩短两个人之间的距离。

◎价值百万美元的微笑

被誉为保险业神话的原一平先生，常常告诉年轻人，“微笑是人际交往的敲门砖”。而这也是他成功的秘诀。他凭借自己神奇的笑容，在给客户带来欢乐与温暖的同时，也给自己带来了巨额的财富和一世的英名，难怪商界赞誉他的笑容“价值百万美元”。所以，想要获得成功，就请记住原一平先生一直信奉的教条：不管客户怎么样，你都不要忘记微笑——真诚的微笑。

◎用微笑叩开心灵

微笑是人类传达亲和态度的表情，是叩开他人心灵的最好工具。在人际交往中，一个让人感到亲切的微笑，往往比长篇大论更加有效。一位发行量很大的杂志社主编，在自己的名片上除了姓名和联系方式，没有任何头衔，只印有一行字：你微笑，世界也微笑。他说，每当他递出名片的时候，都能看到对方会心的微笑。这种微笑，就是彼此敞开心灵的良好开端。

◎微笑让你更美丽

没有人不希望自己越来越美丽，但是比起价格昂贵的化妆品，微笑更像是一种特效的护肤霜，把它抹在脸上，可以让人们变得更加美丽。一个美丽的笑容，可以让你看起来神采飞扬，精神饱满，可以让别人充分感受到你内心的热情和友善。一个爱笑的女人，即使相貌平凡，也足够吸引到众人的目光。

◎传递微笑，温暖你我

传递微笑是一门艺术，也是让人们答道心灵契合以及感情升温的最好办法。当你对别人微笑时，人们也对你微笑；当你由衷地微笑时，你会发现整个世界都在微笑。用微笑传达关爱，可以加深你与他人的关系；用微笑传达友情，可以让朋友记得身边有你；用微笑传达祝福，可以给人一个美好的印象。时刻传递微笑的人，不仅温暖了彼此，也让自己更受欢迎。

微案例

美国的希尔顿饭店是世界上最富盛名和财富的酒店之一。它的董事长唐纳·希尔顿认为希尔顿的繁荣要归功于微笑。

许多年前，希尔顿在心情不好的时候，接待了一位来拜访的老妇人，他不耐烦地抬起头，看见的却是一张微笑的脸。这张笑脸的力量是那么不可抗拒，希尔顿立即请她坐下，两人开始了愉快的交谈。交谈中他发现老妇人非常慈祥，她脸上真诚的微笑完全感染了他。

从此，希尔顿就把“微笑”服务作为饭店的宗旨。每当他在世界各地的希尔顿饭店视察时，总会问员工：“今天，你对客户微笑了吗？”如果你去任何一家希尔顿饭店，你就会亲身感受到——希尔顿的微笑。

唐纳·希尔顿总结说，微笑是成本最低、收益最高的投资，因此，他要求员工不管多么辛苦，多么委屈，都要记住任何时候对任何客户，用心真诚地微笑。

PART 01

找到共同点，谱出新友谊

◎共同点是友谊的催化剂

寻找共同点不仅可以消除初见面的尴尬与冷场，还可以让陌生人迅速成为朋友，因共同的爱好、兴趣、品味等产生相见恨晚、获得知己的感觉。很多优秀的推销员、客户经理都具备在瞬间能找到与客户共同点的能力，所以能够在短时间内就由陌生混到熟悉，提高了交往的效率，甚至可能因为共同的爱好，从简单的工作关系转化成为生活中的挚友。

◎察言观色找出共同点

察言观色毫无疑问是找到双方共同点的基本方法。一个人的心理状态，精神追求，生活爱好，等等，都或多或少地要在他们的表情，服饰，谈吐，举止等方面有所表现，只要你善于观察，就会发现你们的共同点。当然，察言观色找出的共同点，还要同自己的情趣爱好相结合，否则即使发现了，也会无话可讲。

◎侦察共同点需要探险精神

和陌生人在一起，想要打破沉默的局面，开口讲话是首要的，有人以招呼开场，询问对方籍贯，身份，从中获取信息；有人通过听说话口音，言辞，侦察对方情况；有的以动作开场，边帮对方做某些急需帮助的事，边以话试探；有的甚至借火吸烟，也可以发现对方特点，找开口语交际的局面。只有通过不断的观察、试探，才有可能真正地找到双方的共同点。

◎谈话中延伸共同点

找到共同点只是与陌生人建立友谊的第一步，紧接着应该围绕共同点这一突破口进行交谈，相互认识和了解，然后慢慢变得亲热起来。这一过程中最重要的是要在交谈中进一步挖掘双方的共同点，不断地发现新的共同关心的话题，只有这样才能让双方的谈话持续深入，发现的共同点越多，两个人的关系就可以越深入。

◎做好基础准备

想要增强自己的谈话能力，和陌生人找到更多的共同点，扩大自己的兴趣范围很重要，因此在平常可以多关注一些信息，多增加各类活动，多了解一些事情，这样在大家谈话的时候就可以参与进去。也可以学一学电视里面那些主持人，看看他们是怎样讲话的。长期地坚持下去，必然会更容易在和陌生人聊天的时候找到聊天的话题。

微案例

德国实业家哈根想向银行贷一笔款开发公寓，他去拜访银行经理肖夫曼。

哈根说：“肖夫曼经理，您好啊！今天温布尔敦网球停赛，我就估计在办公室准能找到您。”

肖夫曼一听，马上来了兴趣，他说：“哈哈，对，网球停赛了。哈根先生也有兴趣？”

哈根说：“好汉不提当年勇。年轻时我还参加过温网赛呢，可惜第一个回合就被淘汰了。”

肖夫曼：“哦，原来如此，你还是当年的温网英雄呢……”

接着俩人自然扯到许多网球明星，越谈越投机，大有相见恨晚之感。聊到投机之处，顺便提了一下贷款的事，对方心情愉快，自然很乐意地听完了哈根的计划。最后，哈根终于如愿以偿，顺利地和银行达成了利率优惠的贷款协议。

PART 01

自我介绍让你更出彩

◎关键的自我介绍

心理学家认为，当人们初次相见时，彼此都有一种要了解对方的愿望，都有一种渴望得到尊重的心理。与人初次见面时，及时、准确、简要的自我介绍，可以满足他人渴望了解对方的愿望，也是对他人的一种尊重。一次漂亮的自我介绍，往往能够成为与人有效沟通的桥梁，我们对一个人的好感、好印象，常常是从这一时刻开始的。

◎自我介绍的场合

什么场合需要自我介绍呢？一般是有陌生人在场，介绍自己方便大家的认识；或者在大型的比较正式的场合，介绍自己以显示对这个活动的重视和尊重；另外一种场合，就是当别人忘记自己姓名的时候，及时的自我介绍是一种体贴和友好的态度。自我介绍的场合要视情形而定，如果都是熟人，十分熟悉的会议，当然不需要自我介绍了。

◎抓住好时机

作自我介绍不能随时随地随兴进行，抓住一个恰当的时机往往可以事半功倍。对于不相识者相遇，有必要与之接触时，最好是在对方有空闲，而且情绪较好，又有兴趣的时候，这样就不会打扰对方。一般来说，地位低的人应先做介绍，以便让地位高的人了解自己。也就是，相对年轻的人，要主动向别人介绍自己，接下来长者再做自我介绍的回应。

◎自我评价要恰当

自我介绍的基本内容包括姓名以及自我评价两项要素，在自我介绍时，应一气连续报出，给人以完整、干练的印象。自我评价既不能过高，也不能过低，关

键在于掌握分寸。为此要做到：自识，即要对自己做出准确的评价；自谦，应适当地留有余地；忌盲目自我吹嘘和虚假夸大，谎话连篇。

◎身体语言为你加分

曾有一项报告指出，日常的沟通，非语言性的占了70%，所以自我介绍时，应当适当地注意一下自己的身体语言。如开始进行自我介绍之前，应先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己。自我介绍过程中，应善于用眼神和表情表达自己的友善，表达关心以及沟通的渴望。这不但令听众专心，也可表现自信。

微解释

需要进行自我介绍的时机多有不同，相应的进行自我介绍时的表达方法和内容便有所不同，我们可以根据这一点将自我介绍分为五种：

（1）应酬式。应酬式的自我介绍，适用于某些公共场合和一般性的社交场合，如旅行途中、宴会厅里、舞场之上、通电话时。它的对象，主要是进行一般接触的交往对象，其内容一般较为简洁，往往只包括姓名一项即可。

（2）工作式。工作式的自我介绍，主要适用于工作之中。它是以工作为自我介绍的中心，因工作而交际，因工作而交友。有时，它也叫公务式的自我介绍。工作式的自我介绍的内容，应当包括本人姓名、供职的单位及其部门、担负的职务或从事的具体工作等三项，通常缺一不可。

（3）交流式。交流式的自我介绍，主要适用于在社交活动中，它是一种刻意寻求与交往对象进一步交流与沟通，希望对方认识自己、了解自己、与自己建立联系的自我介绍。一般应包括姓名、工作、籍贯、学历、兴趣以及与交往对象的某些熟人的关系等。

（4）礼仪式。礼仪式的自我介绍，适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的场合。意在表示对交往对象友好、敬意的自我介绍。内容包含姓名、单位、职务等项，但是还应多加入一些适宜的谦辞、敬语，以示自己礼待交往对象。

（5）问答式。问答式的自我介绍，一般适用于应试、应聘和公务交往。在普通性交际应酬场合，它也时有所见。

PART 01

记住对方名字，是愉快交往的开始

◎名字不只是一个符号

卡耐基曾经说过：“一个人的姓名是他自己最熟悉、最甜美、最妙不可言的声音，在焦急中最明显、最简单、最重要、最能得到好感的方法，就是记住人家的名字。”有的人认为，名字只是一个符号，这种想法是片面的，因为名字是一个人伴其一生的东西，具有独一无二的特性。

◎尊重从记住名字开始

也许你不在乎自己的名字，但是无论如何要重视别人的名字，因为这是对别人的一种尊重，是一种缩短距离的体贴。记住别人的名字，在人际交往中起着不可替代的作用，可以帮助你赢得好感。因为姓名代表一个人的自我，只有在自我受到尊重的时候，人们才会感觉快乐。所以，千万不要觉得记不住别人的姓名，是一件理所当然的事。

◎用名字掌握人心

记住别人的名字，不只是出于社交礼仪的需要，更是在为自己的人生迎得未来，因为这是赢得口碑以及良好人际关系的开始。凡是能够功成名就之人，大都能够牢牢记住别人的名字，并且亲切地和他人招呼。因为他们知道，这将会给自己的人生带来莫大的助益，比如美国前总统罗斯福，在记忆人名方面就有着惊人

能力，而这也为他的成功带来非常大的帮助。

◎启动你的大脑

有的人常常会遇到这样一种尴尬：与曾经相识的人相遇，别人一下就叫出了自己的名字，自己却苦思冥想半天，也想不起对方叫什么名字。这时，你可会悔恨为何没有多花点心思去记住他人的名字？所以，不要再回避了。记住别人的名字也许要花一点功夫，但绝不算难。既然别人能记住你的名字，你为什么记不住别人的呢？

◎别用记忆力做借口

有些人天生记忆力好，看书、待人过目不忘，相反，有些人记忆力就是差一些，但是，记忆力差并不是你记不住别人姓名的借口。想一想，你的成功很有可能就关联着别人的名字，所以必须要多花点心思。与人相识后，可以用礼貌的方式重复对方的姓名，回家后做些回忆整理，采取一些联想记忆的方法，都将有助于你记住他人的名字。

微案例

美国的钢铁大王安祖·卡耐基10岁时，有一天抓到了一只母兔，不久生了一窝小兔子，饲料因而不够食用。

卡耐基想了一个办法，把邻近的孩子们集合起来宣布：谁能拔最多的草来喂小兔子，就以他的名字给小兔子命名。

于是孩子们都争先恐后地为小兔子寻找饲料，卡耐基的计划顺利地实现了。

他始终没有忘记这一次的成功，深刻认识到名字重要性。他以能够叫出许多员工的名字而自豪，认为无法记住别人的名字，就等于无法记住他的一项很重要的工作。

PART 01

你的社交半径有多长

◎你的社交半径够长吗?

众所周知，一个人的社会关系，对他的成功起着决定性的作用。而社会关系的规模与社会交往的活动半径以及社会交往的途径有关，半径越大、途径越多，社会关系规模越大。然而调查显示，绝大多数人的社交半径都不长。究其原因，是他们受到传统“熟人社交”的影响，不敢轻易结交陌生人，更别说主动将陌生人变为朋友了。

◎聚会透露你的社交类型

上海的一项调查显示，上海市居民承认参加过“家人亲戚的聚会”的比例远远高于参加过“主要由陌生人参加”的聚会的比例。“家庭式聚会”、“朋友式聚会”、“同乡聚会”、“网友聚会”、“陌生人聚会”基本能概括目前社会交往的大部分形态。一个人参加聚会的类型，可以透露其社交半径。社会资本内核化的特征，大大减少了社交半径的长度。

◎开放才能成功

缅甸和泰国自然条件类似，60 年代 GDP 差不多，但是经过几十年的发展，开放的泰国成了“四小虎”之一，相对封闭的缅甸却远远落后了。国家是这样，一个地区也是这样，做人亦是如此，毋庸置疑，一个开放外向的人会获得更多的成功机会。所以应该以开放的心态去面对陌生人，因为大胸怀，才能成大事。

◎你的社会资本够吗?

社会资本被认为是存在于社会结构关系中的资源。这里所指的资源包括权力、地位、财富、资金、学识、机会、信息等。行为者可以通过与所在团体和组织所

建立的稳定联系或者个人的人际网络两种方式获得这些资源。现代社会，社交资源毫无疑问，是一种财富，从某种意义上来说，在职业发展中，社会资本已成为评价个人能力的重要指标。

◎陌生人聚会扩大社交半径

陌生人聚会是一种积极的交流形式，是扩大社交半径的有效方式。因为每个人手中都掌握了一定的资源，但单个行动的成功率是很小的，只有找到合适的合作伙伴，结成同盟，才能共赢。在这个信息化的经济时代，每天我们的头脑都需要接收很多各种各样的信息。主动与陌生人交往，无疑增加了我们的思想深度，我们因此又多了一条与外界联系沟通的重要渠道。

微解释

在测量你的个人社会资本时，你不妨试着回答以下这些问题：

你是否喜欢交朋友，和别人打哈哈？

你是否私底下常和同事讨论，获得别人知识？

你参加了几个知识社群，和别人分享新知与经验？

你是否有尊敬的师傅，与他为伍，分享知识？

你每年参加几次研讨会、新知论坛？

你是否定期出国，融入不同文化，吸收新知？

你是否经常上网，吸收新知？

你的数据库是否可以和家人、好友分享？

你所获得的信息、知识，每个月和多少位同事、朋友分享？

你能运用数据库，在网上做个人化行销吗？

你所交换的名片是否有分类储存？

找 3 位特殊专长的朋友帮忙，需多少时间？

通知 50 位社群会员聚会需多少时间？

以上问题，如果大部分答案不是很理想或是根本无法回答的话，那你可就需要在社交方面投入更大精力了。

PART 01

学会和陌生人说话

◎陌生人也能带来收益

如果你还坚持“千万别和陌生人说话”，那你的囊中可能会越来越羞涩。权威调查显示，个人沟通能力越强、和陌生人对话的水平越高，其实际收益也越高。是否具备与陌生人说话的能力，决定了掌握的社会资本的多寡，这已经日益成为越来越多职业的基本要求。在人与人的联系越来越密切的今天，这项能力也变得越来越重要。

◎让陌生人成为你的客户

和陌生人打交道的能力现在已经成为很多行业必须具备的素质，像多如繁星的保险推销员、各种业务代表、广告推销员、经纪人等。他们通过面谈、电话、邮件等方式向陌生人进行推销。这些行业中的佼佼者毫无疑问都具备与陌生人成为朋友，并进而让他们变成客户的特殊能力，这也正是他们成功的秘诀之所在。

◎向陌生人学习

即使不是从事以上那些行业，和陌生人沟通的能力也非常的重要，因为几乎所有工作都有可能需要你与陌生人进行沟通交流。在信息高速膨胀的今天，从陌生人身上可以学到非常重要的东西，只要多用心，都可以从陌生人身上有所收获。他们也许能力卓越，也许性格很好，也许学识渊博。所谓“听君一席话，胜读十年书”，多和不同的陌生人打交道，必定受益匪浅。

◎求职时的要求

会不会和陌生人说话已成为面试的一个必考的问题，一些用人单位为考察应

聘者的反应能力，将求职者对陌生人的处理方式也列入招聘条件。那些对陌生人置之不理的求职者，被认为不具有开拓精神而被弃用。不少求职者可能就是因为这样的问题而遭遇淘汰。

◎今天你认识了几个陌生人？

想要克服自己面对陌生人的障碍，不妨为自己设置一个目标，每天回家的时候，自我检讨一下，今天认识了几个陌生人。如果还没有达到目标，那么可以在吃完晚饭后，走出家门去和人攀谈。当你养成了这种纪律并督促自己的习惯之后，你便会发现，结识新朋友会是一种乐趣。

微案例

乔·吉拉德是一名汽车零售推销员，其销售成绩被录入了吉尼斯世界纪录，成为“全世界最伟大的推销员”。

通常，他会从电话簿上随手撕下两页，然后注视电话名单两三分钟，接着拿起话筒随意拨给一个他感兴趣的号码。

他通常会这样开头：“喂，你是克瓦尔太太吧！我是梅诺丽丝雪弗莱汽车公司的乔·吉拉德，你订购的车子已经到了，所以通知你一声。”

“你恐怕打错了吧？我们并没有购买车子啊！”

“真的吗？请稍等，你那里是克瓦尔先生家吗？”

“不，我先生的名字是史蒂芬。”

“真对不起，打扰您了。史蒂芬太太，你家不想买新车吗？”

就这样，乔·吉拉德能够打听到对方的名字、住址、工作、子女等诸多信息，然后记录下来。过一段时间，他会再打电话过去，尽力让对方产生买车的欲望。

PART 01

陌生人是你潜在的贵人

◎人脉从陌生人开始

不知你有没有发现，那些人际交往的高手，往往能够通过自己的言谈举止，让初次见面的陌生人产生一见如故的感觉，轻而易举拉近了彼此之间的距离，不仅交了朋友，而且轻松促成了生意。如果你想要扩大自己的人脉，那么就应该尝试着去结识陌生人、让陌生人成为你的朋友。这些陌生人，也许就是你潜在的贵人。

◎贵人在哪里？

相信没有人会不希望生命中有贵人出现，因为人人都知道，贵人是我们通往成功的捷径。可是，大多数人都没有意识到的是，贵人往往就藏在与你素不相识的陌生人当中。要得到这些贵人的相助，首要前提当然是要学会与他们相处。如果你能让一个潜在的贵人对你产生一见如故的感觉，那么他必定会帮助你在成功路上更上一层楼。

◎陌生人社会已经来到

全球的信息时代已经到来了，这使得一个人的社会交往日渐扩大，让你的生活和陌生人产生千丝万缕的联系。所以，我们不得不面对一个陌生人社会，学会如何与陌生人相处。建立良好的人际关系网，与陌生人打交道是至关重要的一环。你要做的不仅是与亲朋好友相处，更要努力给陌生人留下一个深刻的好印象。

◎失败者与成功者的区别

著名的成功学导师安东尼·罗宾逊曾说过：“失败者同成功者最大的区别在

于他们对陌生人的态度。”失败者认为陌生人带来的都是麻烦，必须多加提防；相反，成功者认为陌生人都是自己的财富和资源。转变对陌生人的态度将会是你走向成功的第一步，给陌生人一个好印象，也许有一天，你就会发现你的贵人已经在你门前。

◎还在拒绝陌生人吗？

尽管知道这个世界上，陌生人总是多于熟人，但是你的生活惯性也许告诉你，这是一个熟人社会，走到哪里都是相识已久的人，但实际上这是你宁愿看到的。在潜意识中，你都在拒绝陌生人，也就拒绝了你与他人建立良好关系的机会，关闭了让陌生人为你开启新世界的大门。试着直面陌生人吧！

微案例

一场倾盆大雨让行人们纷纷进入就近的店铺躲雨。一位老妇走进费城百货商店避雨。由于她衣着简朴，所有的售货员都对她视而不见。

这时，一个年轻人走过来对她说：“夫人，我能为您做点什么吗？”

老妇人说：“不用了，我在这儿躲会儿雨，马上走。”然后她开始在百货店里转悠，想买点什么，给自己的躲雨找个心安理得的理由。

这时，那个小伙子又走过来说：“夫人，您不必为难，我给您搬了一把椅子放在门口，您坐着休息就是了。”

两个小时后，雨过天晴，老妇人向那个年轻人道谢，并向他要了张名片，就颤巍巍地走出了商店。

几个月后，费城百货公司的总经理收到一封信，信中要求由这位年轻人负责一份总额相当于百货公司两年利润总和的订单。

原来，这封信出自那位避雨的老妇人之手，而这位老妇人正是美国亿万富翁“钢铁大王”卡耐基的母亲。

PART 01

六度人脉，从陌生人那里找到朋友

◎世界只隔了六个人

六度分隔理论，又叫小世界理论，指出：你和任何一个陌生人之间所间隔的人不会超过六个，也就是说，最多通过六个人你就能够认识任何一个陌生人。这当然不是一个确切的概念，而是说任何两位素不相识的人之间，通过一定的联系方式，总能够产生必然联系或关系。从这个意思上说，只要你有心，可以和任何一个人成为朋友。

◎身边的人都曾是陌生人

惧怕与陌生人打交道的人也许没有想过，其实我们身边的人都曾经是陌生人。从陌生到熟悉是一个过程，把陌生人变为朋友，需要时间沟通交流。正是这种沟通交流，才让你把曾经的陌生人变成了现在的朋友。而你在结交陌生人的时候，实际上只是在重演这一过程罢了。

◎世界上没有陌生人

既然你身边的人都曾是陌生人，那么，换言之，也就是这个世界上其实没有陌生人，只有你未认识的朋友。这样说，虽然有些夸张，但事实上，你的生活很大程度上就是由这些陌生人组成的。而你是否具备走进陌生人的意愿和能力，将只决定你能不能让那些擦肩而过的陌生人，成为你的朋友。

◎找到通往陌生人的桥梁

要和素不相识的陌生人建立良好的关系，并不是一件容易的事，但是你可以巧妙地搭建一座能够帮助你通往陌生人的桥梁。一般来说，对任何一个素不相识者，你完全可以可以通过调查研究，找到与对方或明或隐、或近或远的亲友关系，或者相似的爱好。见面时，这将让你能一下缩短与对方的心理距离，使对方产生亲切感。

◎不是所有陌生人都会成为朋友

尽管前面强调要善待陌生人，要勇敢地与陌生人打交道，但是不能否认，并非所有陌生人最终都会成为朋友的，有的可能只是萍水相逢，有的可能是因为后期没有联系而逐渐彼此淡忘。你应当以开放的心态来对待陌生人，在与他人建立交往之后，更应该小心维护你们的关系。

微解释

1967 年，哈佛大学的社会心理学家米尔格兰姆（Stanley Milgram）设计了一个连锁信件实验。

在这个实验中，他将一套连锁信件随机发送给居住在内布拉斯加州奥马哈的 160 个人，信中放了一个波士顿股票经纪人的名字，信中要求每个收信人将这套信寄给自己认为是比较接近那个股票经纪人的朋友。朋友收信后照此办理。最终，大部分信在经过五、六个步骤后都抵达了该股票经纪人。六度空间的概念由此而来。这个连锁实验，体现了一个似乎很普遍的客观规律：社会化的现代人类社会成员之间，都可能通过“六度空间” 而联系起来，绝对没有联系的 A 与 B 是不存在的。这是一个更典型、深刻而且普遍的自然现象。

PART 01

不要轻易对陌生人说“不”

◎片面的传统观念

中国人传统观念认为“不要和陌生人说话”、“逢人只说三分话，不可全抛一片心”、“防人之心不可无”等。这些观念虽然有其可取之处，但是，也有很大的弊端，那就是将陌生人拒之门外，而这恰恰是扩大社交圈子最大的障碍，因为当你对一个陌生人说“不”的时候，你同时也拒绝了你们未来成为朋友的潜在可能。

◎陌生人不是危险品

很多人之所以对陌生人有着如此强烈的戒备心理，是因为他们或者身边的人曾经遭受过陌生人的欺骗，媒体经常会报道一些上当受骗的事例，父母也在不断提醒不要跟陌生人太接近。被这种观念所支配的人，自然也就失去了和陌生人深入交往的勇气。但实际上，陌生人并不都具有危险性，理智地去识别显然要比一味地拒绝躲避要高明得多。

◎勇敢地面对陌生人

很多人渴望与陌生人交流，扩大自己的社交圈，但一遇到陌生人、陌生的场合，就感到浑身不自在，仿佛到处都是陷阱。这样自然也就无法与陌生人真正地展开沟通交流，更无法交到理想的新朋友了。所以，不要总是把陌生人看成一个一个潜在的危险，而是当做自己需要面临的挑战，勇敢地去面对陌生人，试着打动他，让他成为你的朋友。

◎适可而止，打动他人

与那些惧怕与陌生人的人相反，有的人天性热情奔放，热衷于跟陌生人闲聊，几乎是逮住谁就跟谁聊，是个十足的“话唠”。这样肆无忌惮的谈话，并不一定能让对方对你产生好感，反而有可能让人觉得不够踏实可靠。想要打动陌生人，你要做的不是喋喋不休，是用你的诚意去打动对方，让他对你“一见如故”。

◎征服陌生人

让陌生人对你产生好感之后，你应该做的就是用你的魅力征服陌生人，让他愿意成为你的朋友。这需要非常多的人际交往技巧和长期的学习演练。但是一旦你具备了和大多数初交者一见如故的能耐，你就会发现这些付出都是值得的，因为那时你已经朋友遍天下，做事也能左右逢源。

微案例

美国纽约的时代广场上，有一位银发老妇整日踱来踱去。有人认为她是在活动筋骨，有人认为她是位无家可归的老人。直到有一天，报纸上登出了这位老人的事情，人们才知道，原来她是在来来往往的人群中搜寻面带焦虑、心事重重、需要帮助的无助者。

不论是看到独自乱跑的小朋友，满眼忧郁的女孩，还是心事重重的老人，她都会主动上前打招呼，她救助过因长期失业感到前途迷茫而企图自杀的青年男女，送还过离家出走的学生和迷途的智障老人，救助过被拐骗的异地少女，还曾成功地劝说走投无路的犯罪分子投案自首。

在这位老人的影响下，纽约成立了一个自发性的银发老人救助组织，他们的口号是“多和陌生人说话”。越来越多的退休老人加入了这个行列，在街头搜寻来来往往的人群，一旦发现可能需要帮助者，他们就会主动上前，去和陌生人说话。

PART 01

克服社交恐惧症

◎什么是社交恐惧症？

社交恐惧症是一种常见病，患者害怕的对象主要是社交场合和人际接触，他们在公共场合把注意力过于放在周围的环境上，对外界的刺激非常敏感，总觉得别人对自己的一言一行非常关注，总担心自己会出现错误而被别人嘲笑，总处于一种莫名的心理压力之下。这种不正常的心理状态与人在童年时期的某个行为印痕有直接的关系。

◎普遍存在的恐惧症

社交恐惧症其实普遍存在。不知道如何开口、不知道该说些什么，在聚会上想不到有什么风趣或是言之有物的话可说；在求职面试时拼命地想给人好印象，却紧张得结结巴巴不知所云。这些都是社交恐惧症的表现，很多人身上都存在，是你建立一个良好的人际关系网的极大阻碍。

◎你还在让机会擦肩而过吗？

在职场上，与各种各样的陌生人打交道是不可避免的，这也是我们展示才华的重要舞台。但是，社交恐惧症总是让人不由自主地退却，即便硬着头皮去了，也可能因为表现失态而让好机会白白溜走。即使他们才华横溢，也会因为无法给陌生人留下一个深刻的好印象，而让机会一次次白白的从身边溜走。

◎告别自卑，勇敢去做

社交恐惧症的另一个原因往往是出于自卑。自卑的人总是不敢轻易地表现自

己，生怕自己做得不好，会招人轻视，或者带来不好的结果。然而，不敢表现的结果，也许是永远地失去了表现的机会，永远无法给他人留下一个深刻美好的印象，也就很难通过结识陌生人来扩大交际圈了。

◎一支笔给你安全感

主持人蔡康永在做节目时手里就老拿着一支笔，他说：“我观察过许许多多的人，结果很多人没拿东西的时候，手就会没有地方摆，那时我就真想递一支笔给他。”所以生性羞怯的人在面对陌生人的时候，不妨尝试一下这类小技巧，让自己更加自信从容，尽量给对方一个一见如故的感觉，从而为你们的友谊奠定基础。

微案例

美国前总统罗斯福是一个善于和人交往的人。在他还没有被选为总统的时候，有一次参加宴会，他看见席间坐着许多不认识的人。如何使这些陌生人都成为自己的朋友呢？他稍加思索，便想到了一个好办法。

罗斯福找到了自己熟悉的记者，从那里把自己想认识的人的姓名、情况打听清楚，然后主动走上前去叫出他们的名字，谈一些他们感兴趣的事。

此举使罗斯福大获成功。后来，他运用这个方法为自己竞选总统赢得了众多的有力支持者。

PART 01

寻找同陌生人交谈的突破口

◎寻找突破口

同陌生人谈话是口语交际中的一大难关，处理得好，可以一见如故，相见恨晚；处理得不好，又能导致四目相对，局促无言。善于同陌生人交谈的人，也往往更有遇到“贵人”、得到贵人相助的可能，一旦进入新环境，也更容易和周围的打成一片。而如何找到与陌生人交谈的突破口则是一个关键性的问题。

◎学会察言观色

一个人的心理状态，精神追求，生活爱好，等等，都或多或少地要在他们的表情，服饰，谈吐，举止等方面有所表现，只要你善于观察，就会发现你们的共同点。遇到陌生人，先察言观色，找出对方的特点、喜好，并结合自己的兴趣，才有可能打破沉寂建立在察言观色基础之上，你才能真正突破陌生人的心理防线。

◎以话试探，侦察共同点

面对陌生人，要打破沉默的局面，开口讲话是首要的，有人以招呼开场，询问对方籍贯，身份，从中获取信息；有人通过听说话口音，言辞，侦察对方情况；有的以动作开场，边帮对方做某些急需帮助的事，边以话试探；有的甚至借火吸烟，也可以发现对方特点，找开口交际的局面。

◎听人介绍，猜度共同点

很多时候，认识陌生人都是在他人引荐的情况之下，这时，你一定要认真地听第三人做的介绍，从中弄清楚双方与主人的关系，各自的身份，工作单位，甚

至个性特点，爱好，等等，细心人从介绍中马上就可发现对方与自己有什么共同之处。把握住这些共同点，对于加速你和对方的相互认识和了解非常有效。

◎揣摩谈话，探索共同点

为了发现陌生人同自己的共同点，可以在别人谈话时留心分析，揣摩，也可以在对方和自己交谈时揣摩对方的话语，从中发现共同点。比如对方说话时的口音，可以告诉你他的家乡在哪里，而你就可以以此为基础展开与对方的谈话。可见细心揣摩对方的谈话确实是可以通过找出双方的共同点，使陌生的路人变为熟人，发展成为朋友的。

微案例

小陈出差时，入住一家旅店。旅店房间里，一个先他而住的旅客已悠闲地躺在床上欣赏电视节目。

小陈放下旅行包，稍拭风尘，就冲了一杯浓茶，边品边研究起那位先他而来者："师傅来了好久了？"

"比这位客人先来一刻。"那位客人回答道。

"听口音不是苏北人啊？"

"噢，山东枣庄人！"

小陈立刻说道："啊，枣庄是个好地方啊！我在读小学时就在《铁道游击队》连环画上知道了。三年前去了一趟枣庄，还颇有兴致地玩了一遭呢。"

听了这话，那位枣庄客人马上来了兴趣，二人从枣庄和铁道游击队谈开了，那亲热，不知底细的人恐怕要以为他们是一道来的呢。接着就是互赠名片，一起进餐，睡觉前双方居然还在各自身边带来的合同上签了字：枣庄客人订了苏南某人造革厂的一批风桶；苏南客人从枣庄客人那里弄到一批价格比较合理的议价煤。

PART 01

不要害怕被别人拒绝

◎成功是从拒绝开始的

人类的任何行为，其实都可以归纳为在推销自己。推销界里有句名言：“成功是从拒绝开始的。”换而言之，就是说任何关系的建立都是从拒绝开始的，被别人拒绝是正常的。所以我们在面对陌生人的时候，应该有这样的心态，不要再害怕被拒绝。因为你不敢主动向他们推销自己，失去的可能就是千载难逢的好机会。

◎在拒绝中学会从容

被人拒绝这是社交中习以为常的事情，可以说，没有哪个没有被拒绝过的人。特别是那些从事推销职业的人，拒绝对于他们而言是家常便饭，但是，他们就是从一次次的拒绝中，促成生意的。不断地被拒绝，实际上更像是一个成长的历程，我们要在其中学会从容、淡定、坚持，这样才可能有很多的陌生人成为你一生的朋友。

◎放下你的面子

害怕被拒绝实际上就等于放不下面子。害怕被拒绝的人通常心思细腻却性格软弱，细腻敏感的心灵使他们夸大人性的自私。面对现实中确实存在的某些难以逾越的障碍，他们深感自己的无能为力，却因害怕遭到别人的白眼或拒绝而不敢向外求助，只能自困愁城，在绝望的泥沼中越陷越深。害怕被人拒绝，说白了，就是死要面子。所以要克服这种心理，首先要做的，就是放下自己的面子。

◎打一场攻防战

与陌生人交流时，始终要有这样一种心态，那就是，陌生人对你心存疑惑、设置防备都是正常的，把你拒之门外也是正常的。只有意识到了这一点，才不会在被人拒绝后心有不甘或者干脆因为害怕被拒绝而停留原地。要消除陌生人的心防，实际上就像一场需要技巧的攻防战，关键在于你能否主动地采取方法去消除隔阂，使他们能够接受我们，从而达到我们的目的。

◎迎难而上才会有新机会

遭遇拒绝时，我们要么选择放弃，要么选择迎难而上。选择放弃只能让自己回到生活的原点，而迎难而上却能给自己带来新的机会。在与陌生人交流的过程中也是如此，只有用正确的心态来面对它，用积极的行动来改变它。只有不怕被拒绝，才能够显示出你内心强大和自信来，而这种坚持很有可能会带给你出人意料的惊喜。

微案例

曾经有一个年轻人，立志当演员。他当时十分落魄，身上只剩一百美金，连房子都租不起，睡在金龟车里。

但他依然自信满满地到纽约各电影公司去应聘，但都因外貌平平及咬字不清而遭拒绝，当纽约 500 家电影公司都拒绝他之后，他从第一家电影公司再度尝试。在被拒绝了 1500 次之后，他写了一个剧本四处推荐，继续被奚落，一共被拒绝了 1855 次，终于找到了一个肯拍那个剧本的电影公司。但又遭到对方不准他在电影中担当演出角色的拒绝。

可最后，他终成闻名世界的超级巨星。他就是电影巨星史泰龙。

你能面对 1855 次拒绝仍不放弃吗？史泰龙能，他能做别人做不到的事，所以他能成功。

PART 01

投其所好，效果最好

◎投其所好是把万能钥匙

每个人都喜欢谈论自己感兴趣和熟悉的话题，所以与人交谈选择话题时，投其所好就像一把万能钥匙。与志趣相投的人谈话总会感到其乐无穷，所以如果想通过谈话产生更高的收益，碰到陌生人可以从谈论对方的志趣和爱好开始，这样不仅会引起对方极大的兴趣，还能拉近彼此的距离。之后再进一步展开深入的交流将会容易很多。

◎找到共同语言

选择话题的要领，其实就是找到你和对方的共同语言。一般而言，找到对方的爱好、兴趣、特长，也就找到了交流的突破口，使下面的交谈可以顺利、热烈地进行。如果你事先知道对方讨厌什么、反感什么，那么就要避开令他敏感的话题。面对陌生人，毫无顾忌，只管滔滔不绝，只会起到适得其反的作用。

◎用赞美开场

人们一般都希望多谈论自己的长处，不希望谈论自己的短处，这是人之常情。所以，跟初次见面的人交谈时，若以直接或者间接赞扬对方的长处的方式作为开场白，那么就容易让对方心情愉悦，对你产生好感，接下来的交谈也会顺利很多。反之，若有意或无意的触及对方的短处，就可能伤害对方的自尊心，谈话自然不可能投机。

◎守住底线

投其所好，并非无原则的谄媚、讨好，否则不仅容易惹人厌烦，还会损害自

己的人格。尽管谈话双方的地位、身份、财富可能有差异，但是交往本身是平等的。投其所好是出于尊重对方的原则，因此，你有必要守住底线，即尊重自己。只有这样，才能把握好度，使得谈话可以轻松而又愉快地进行。

◎关心别人的需求

想要让谈话取得好效果，就必须找到对方感兴趣的话题，其中一个可以让别人永远感兴趣的话题就是：他们自己。人们总是关心自己更多一些，所以也总是乐于谈论自己和自己的兴趣。如果你想提高自己的感召力，那么不妨尝试把“我”“我的”替换成“你”“你的”，放弃或减少谈论自己而产生的满足感，将会为你带来惊人的回报。

微案例

在纽约市一家大银行工作的查尔斯奉命写一篇有关某一公司的机密报告。于是，他去见了可以给他非常重要资料的一个人，一家大公司的董事长。当查尔斯先生被迎进董事长的办公室时，一个年轻的妇人从门边探进头来，告诉董事长，她这两天没有什么邮票可给他。

董事长对查尔斯解释：“我现在为我那 12 岁的儿子搜集邮票。”。

查尔斯说明自己的来意后，就开始提出问题，但是董事长说法含糊、概括，并不打算把真实想法说出来，无论查尔斯用什么办法，都收效甚微。

查尔斯无奈之下，想起那个秘书说的话——邮票，12 岁的儿子，于是他也想起他所在银行的国外部门搜集邮票的事。

于是第二天，查尔斯再次去找那个董事长，并传话进去，说有一些邮票要送给他的孩子。查尔斯被非常热情地带进去了，董事长非常高兴，不停地抚弄那些邮票。他们花了一个小时谈论邮票，瞧瞧他儿子的照片，然后董事长又花了一个多小时，把查尔斯所想知道的资料全都告诉了他。

PART 01

在交谈时表达出你的尊重

◎交谈助你建立人际关系

交谈是建立良好人际关系的重要途径，是连接人与人之间思想感情的桥梁，想要给人以亲切熟悉的感觉，好的交谈技巧必不可少。交谈的优劣直接决定着交谈的效果。因此，强化语言方面的修养，至关重要。成功的谈话，不仅能为你带来知识和信息，还会在且感情上也补偿你，是一种莫大的享受。

◎尊重对方就是尊重自己

交谈是一种双向活动，是双方思想、感情的交流。交谈中，来自对方的尊重是任何人都希望得到的，而这种尊重是双方的，只有你尊重对方，那么才可能受到别人的尊重。所以，切记，交谈双方无论地位高低，年纪大小，或长辈晚辈，在人格上都是平等的。盛气凌人、自以为是、唯我独尊都是要极力避免的情绪。

◎用对谦敬语

谦敬语是在人际交往中经常使用的、用来表示谦虚、尊敬的礼貌用语，俗称客套话。与人初次见面时，正确地运用谦敬语尤为重要，因为它可以使互不相识的人乐于相交，让双方很快亲近起来；具体而言，谦敬语可以分为谦敬称呼用语，如自称鄙人、在下等；事物谦敬语，如贵姓、芳龄等；谦敬祈使用语，如劳驾、借光等；如谦敬欢迎用语，如久仰、久违等。

◎真诚坦率才能打动人心

真诚不仅仅是做人的美德，也是交谈的原则。只有交谈双方都抱着认真、诚恳的态度，直率诚笃地进行交流，才能获得融洽的交谈环境。真心实意地交流可

以彰显你的自信，同时也展示了你对他人的信任，你可以用自己的真情激起对方感情的共鸣，这样双方的交谈才能取得最让人满意的效果。

◎有物，有序，还有礼

交谈时，应当做到以下三点：（1）言之有物，即要明确地把话说出来，将所要传递的信息准确地转达给对方，正确地反映客观事物，恰当地揭示客观事理。（2）要言之有序，就是交谈要有逻辑性、科学性，要根据讲话的主题和中心设计讲话的次序，安排讲话的层次。（3）要言之有礼，即讲究礼节礼貌，态度谦逊，语气友好，为交谈创造一个和谐、愉快的环境。

微解释

中国古代的几大敬辞：

1. 令，用于称呼对方的亲属。如令尊：称对方的父亲；令堂：称对方的母亲；令郎：称对方的儿子；令爱、令媛：尊称对方的女儿；令兄、令弟、令侄等。

2. 拜，用于自己的行为动作涉及对方。如拜读：指阅读对方的文章；拜访：指访问对方；拜服：指佩服对方；拜贺：指祝贺对方；拜托：指托对方办事情；拜望：指探望对方。

3. 奉，用于自己的动作涉及对方时。如奉告：告诉；奉还：归还；奉陪：陪伴；奉劝：劝告；奉送、奉赠：赠送。

4. 惠，用于对方对待自己的行为动作。如惠存（多用于送人相片、书籍等纪念品时所题的上款）：请保存；惠临：指对方到自己这里来；惠顾（多用于商店对顾客）：来临；惠允：指对方允许自己（做某事）；惠赠：指请求对方赠送（财物等）。

5. 恭，表示恭敬地对待对方。如恭贺、恭候、恭请、恭迎、恭喜等。最常见的如“恭喜发财”、“恭贺新禧”。

6. 垂，用于别人（多是长辈或上级）对自己的行动。如垂爱（都用于书信）：称对方对自己的爱护；垂青：称别人对自己的重视；垂问、垂询：称别人对自己的询问；垂念：称别人对自己的思念。

7. 贵，称与对方有关的事物。如贵干：问人要做什么；贵庚：问人年龄；贵姓：问人姓；贵恙：称对方的病；贵子：称对方的儿子（含祝福之意）；贵国：称对方国家；贵校：称对方学校。

PART 01

控制好说话的节奏

◎神奇的节奏

谈话中的节奏，指的是恰到好处的速度、语调和停顿。节奏与语速有关系，但并非一回事，语速只表示说话的快慢，而节奏却包括了起伏、强弱，是口语中有带规律性的变化，可以让语言更加生动，甚至成为艺术。比如，有位音乐家上台仅仅是把数字有节奏的、有变化的从1数到100，就足以令所有观众都为之倾倒，甚至感动得流下眼泪。

◎以奥巴马为榜样

美国总统奥巴马具备天生的个人魅力，尤其是演讲和鼓动能力，简直就是为美国式的竞选制度而生，其言谈技巧甚至成为美国大学沟通课上的常用案例。他的演说现场，常有年轻人像参加摇滚音乐会那样聚集在舞台前面，忘情地跟他呼喊口号，不时有人因兴奋过度而在台前昏倒。其中一个重要原因就是他的演说富有节奏感，味道十足，让人如痴如醉，欲罢不能。

◎你会打电话吗?

现在，我们的沟通交流已经完全离不开电话。由于不能面对面，所以无法感知对方的表情或者动作的变化，因此交谈时说话的技巧就显得更加重要，把握好说话的节奏才能有效地沟通。很多人拿起电话只顾着把内容讲完，从来不注意控制节奏。不要忘了，我们不是为了打电话而开口，而是为了表达自己的想法意图，所以说话时的语音、语调、快慢、停顿都至关重要。

◎控制好你的速度

语速的变化是表情达意的一种重要手段，该快的时候就要加快，该慢的时候就要放慢。语速太快会使对方难听懂，同时给人热情又急切的感觉；语速太慢的

话又会拉腔拖调，无法吸引对方的注意力。所以，说话时，要掌握好语速，不疾不徐，快慢适中，但同时速度也不能总是一成不变，要做到急缓有致，与所说的内容、表达的情感、使用的修辞相联系。

◎练习出好声音

不少人认为声音是天生的，由不得自己，其实这种观点并不正确，比如播音员就是训练的结果。经过训练，所有人都能发出自己最好的声音。声音可以变美或变丑，关键在于怎样把握和驾驭。人的声音其实就像音符，具有无限的组合能力。既然能在不同环境变换不同语气，为什么不能在节奏中寻找最佳效果呢？多练习，总会有意想不到的收获。

微案例

有一天，哈佛的罗格教授接到一家大报社的广告部经理打来的电话："您能否帮助一位女士保留她的工作？"

原来，那位女士工作能力很强，深受欣赏，但是由于说话速度实在太快，对经理造成了不小的负担。经理说，如果她不能降低讲话的速度，那么他为了保证自己的工作顺利进行，就不得不辞退她了。

当这位秘书如约来同教授见面时，教授确实体会到了广告部经理的为难之处。但这位女士也有自身的困难，因为秘书工作的缘故，她总是忙忙碌碌，只好让说话的速度与一天工作的节奏同步起来。

开始指导她学习"减速"的技巧之前，教授先布置了这样一个任务：做几张纸条，上面写着："慢，勿跳跃！"让她贴在诸如办公桌、电视机、门把手等能引起她注意的地方。

和大多数说话过快的人一样，她吐字时跳跃得很厉害。因此，教授特别强调她要把每一句话里的词语清楚连贯地说出来。

她处处留心自己的说话速度，不知不觉，三周过去了。渐渐地，一种和谐和宁静的气氛降临到她的办公室和经理的办公室里。

这一天，广告部经理又给教授打电话了，他愉快地说："以前她的声音听起来像一阵冰雹落在铁皮的屋顶上，噼噼啪啪，而现在，她的声音就像春天潺潺小溪一样轻声欢唱了。"

PART 01

和对方保持语调上的一致

◎匹配对方语速

注意观察对方讲话的速度，然后慢慢调整自己的语速，与之配对。比如说，有的人说话速度较快，而有的人说话相对较慢，在跟这种人讲话时，你就可以根据对方的情况来调整自己的语速。这样不仅会让对方更容易跟你形成共鸣，而且还可以让他们用一种让自己舒服的节奏来处理你所传达的信息。那么你的说服力也会得到提高。

◎区分三类人的语速

视觉化的人通常语速很快，他们在讲话时大脑中总是呈现出许多画面，这些画面在不断变换，他们希望自己的速度能跟上这些画面变换的节奏。听觉化的人则喜欢中等语速，让自己的声音尽量从容、洪亮。触觉化的人则喜欢放慢语速，这样他们可以一边讲，一边体会话语中所传达的感受，同时整理思绪。区分这三类人，将对你很有帮助。

◎声调和音量配对

除了语速外，每个人的声调和音量也有所不同。留意对方的声调和音量，然后根据对方的表现，而改变自己的声调和音量，说话嗓门提高时，你也同样提高。当对方当对方放低嗓门时，你也同样降低。这样可以让对方感到更加舒服，也就更容易被你说服了。

◎方言配对

有人喜欢方言，有人讨厌。但不管你是否喜欢，方言配对都是一种极强的共鸣方式。方言配对要比其他方式难度稍大，但却值得一试。一旦听到你说出她所用的方言，对方就会感觉非常开心。这说明你对她的一举一动都在保持关注。在进行方言配对时，一定要让对方感觉你真的在关注她，这点极其重要。这时说服对方的难度也就大大降低了。

◎模仿呼吸节奏

还有一种增强共鸣的好方法就是模仿对方的呼吸。任何人都要呼吸，我们每一分钟都在这么做。所以，当你跟对方保持同样的呼吸节奏时，你就是在最根本的层次上模仿他们。但是要注意，尽量不要瞪着对方看，那样很失礼，你可以偷偷留意对方的胸部是如何随着呼吸而起伏的。

微解释

什么是语调?

语调就是说话时语音高低轻重配置而形成的。一个人说话时给人的印象，肢体动作占55%，语调占38%，内容只占7%。所以，说话时语调非常重要。说话的语调如果从头到尾都是平的，听话的人就会觉得很枯燥。就像听歌，如果一首歌曲的旋律非常优美，抑扬顿挫，大家就会觉得好听；如果从头到尾都是一个调子，人们就没有听的兴趣了。说话也是如此，如果你的语调一直都像死人心电图中的那条直线没有任何波动，那么听话人的兴趣也就到了尽头。

PART 01

别忘了目光是心灵的语言

◎富有表现力的眼睛

眼睛被人们称为心灵的窗户，可以表现出非常丰富的内心情感，印度诗人泰戈尔曾说说：“一旦学会了眼睛的语言，表情的变化将是无穷无尽的。”可见，眼睛的表现力是多么的强。一双炯炯有神的眼睛，可以给人以感情充沛、生机勃发的感觉；相反，如果目光呆滞麻木，则会给人以疲惫厌倦的印象。所以要正确地运用目光，恰当地表现自己内心的情感。

◎用目光交流

交流不只是语言上的事，合时宜的目光交流十分重要。有效的交流应当以目光的交流为起点。交流过程中，双方应不时地应用目光表达自己的意愿、情感，同时还要适当观察对方的目光，探测对方目光中的含义。交流结束时，也最好用目光做一个圆满的结尾。充分自如地运用目光，必定会让你在和别人的初次见面中加分不少。

◎不同场合的目光

不同场合，不同情况，所应当运用的目光也要随之不同。通常，与他人见面时，应当眼睛大睁，以闪烁光芒的目光正视对方片刻，面带微笑，表现自己喜悦，热情的心情。如果是面对初见面的人，还应头部微微一点，行一注目礼，表示出尊敬和礼貌。此外，在集体场合发言讲话之前，要用目光扫视全场，表达即将开始的意思。

◎目光接触，交谈中

如果长时间回避对方的目光，则会让人认为你不感兴趣。所以不论是出于礼仪，还是出于提高谈话效率的考虑，都应注意与对方保持目光接触。但是要注意，交流中的注视，绝不是把瞳孔的焦距收缩，紧紧盯住对方的眼睛，这种逼视的目光是失礼的。正确的做法是，注视但不紧盯，同时辅以真挚、热诚的面部表情。

◎学会阅读目光

要做个交际达人，不仅要掌握并正确运用自己的目光语言，还应当学会“阅读”对方目光语言的方法。对方的目光变化，可以帮助我们分析其内心活动和意向。比如，目光和表情和谐地统一，表示很感兴趣；目光游移不定，表示对交谈不感兴趣；交谈中，目光乜斜，表示鄙夷；目光紧盯，表示疑虑；偷眼相觑，表示窘迫；瞪大眼睛，表示吃惊，等等。

微解释

孟子认为：“存乎人者，莫良。于眸子，眸子不能掩其恶。胸中正，则眸子瞭焉。”“听其言，观其眸子，人焉瘦哉？”意思是说：

人的眼睛能够表达思想情感，甚至能表达用言语难以说明的极其微妙的情感。眼神也是一种“语言”。

炯炯有神的目光，是对事业热烈追求的表现；麻木呆滞的目光，是对生活心灰意冷的表现。

明澈坦荡的眼神是为人正直、心怀博大的反映；狡黠、奸诈的眼神是为人虚伪，心胸狭窄的反映。

故弄玄虚的眼神，乃是高傲自大的体现；神秘莫测的眼神，则是狡猾奸刁的体现。

坚定执著的眼光，是志怀高远的表示；飘忽浮动的眼光，是为人轻薄浅陋的表示。

似匣剑出鞘，灼灼逼人的目光，是正派敏锐的写照；如蛇蝎蛰伏，灰冷阴暗的眼光，是邪恶刁钻的写照。

坚毅的眼神，则预示着自強自信；晦衰的眼神，则预示着自毁自堕。

PART 01

学会用肢体语言进行交流

◎用肢体语言交流

肢体语言也是人际交往中常用的一种交流形式。使用得当，会给人以更深刻、更鲜明的印象，不仅可以表情达意，可以给人以优雅动人的感觉。其中，最为常见的肢体语言莫过于手势语。人们在生活中常常有意无意地借助各种手势，来表达自己的意思，久而久之，某个手势就可能被大众认可，什么手势表现什么意思，大家心领神会、不言自明。

◎文化决定手势

手势所表达的语言并没有全球统一的标准，实际上文化不同使用手势的方式及其所具有的含义都有一系列差异，这时，在面对其他民族国家的人，则必须特别注意，否则就可能弄巧成拙，惹人不快。英国航空公司告诫出国的乘客“要小心，手势不当会让你尴尬”也就是这个道理。

◎大拇指说的话

中国人对跷大拇指这一手势赋予了积极的意义，通常用来高度的赞誉。而把大拇指向下，则意味着“向下”、“下面”。然而，在英国、澳大利亚和新西兰等国家，向上跷大拇指则是搭车的惯用手势。而在希腊，跷大拇指却是让对方“滚蛋”的意思，如果对他们做这个手势，必定会引起很大的误会。

◎管好你的食指

有些人在交谈中，会习惯性地伸出食指向对方指指点点，这是非常不礼貌的举动。因为这个手势，表示的是对对方的轻蔑与指责。至于向上伸手指，中国人用来表示数目；然而日本、菲律宾等国，表示只有一个（次）的意思；在美国，用来表示让对方稍等；在新加坡，谈话时伸出食指，则表示所谈的事最重要。

◎谨慎捻指

捻指就是用手的拇指与食指弹出“叭叭”的声响。看起来很简单，表示的意义却很复杂，有时表示高兴或认同；有时则视为某种轻浮的动作，比如对某人或异性“叭叭”地打响指。在陌生的场合或不熟悉的人面前，轻易地捻指，会使人觉得没有教养，碰到熟人打招呼时也来上一声捻指，也会让人感到不舒服。所以，这一手势，慎用为好。

微案例

中国人用来表示“2”的手势，在欧美国家，手背朝内，表示胜利；手背朝外，则暗示伤风败俗。

中国人用来表示“6”的手势，如果伴以晃动，在夏威夷就成了问好的招呼动作。

中国人用来表示“9”的手势，日本人用来表示偷窃。

中国人用来表示“10”的手势，在英美表示祝好运或与某人有密切的关系。

中国人用来表示“O”的手势，在英美，若其他三指伸开则表示OK；在法国，表示微不足道；在日本，表示金钱；而斯里兰卡的佛教徒用右手做同样的手势，放在颔下胸前，同时微微欠身颔首，意思是希望对方“多多保重”。

PART 02

看人说话，提高你说话的情商

PART 02

看人说话才能说对话

◎说话要看听众

生活中有着各种各样不同的人，他们的心理特点、脾气秉性、语言习惯也各不相同。要与这些人更好地交谈，达到最佳的效果，显然不能一致对待。话是说给别人听的，说得好不好，能不能达到预期目的，不仅要看说话者是否恰到好处地表达了自己的意思，更要看别人能不能准确理解并欣然接受。所谓，“射箭要看靶子，弹琴要看听众”就是这个道理。

◎说话方式要因人而异

说话要看清对象，因人而异，对于不同的对象，采取的方式自然也就不能一样。这只要取决于对方的性格、阅历、身份、地位、喜好。比如对性格直爽的人，就不宜采取太过含蓄委婉的说话方式；相反，对于斯文内敛的人，则应该尽可能地说话委婉动听。只有认真地分析说话对象的特点，采取不同的方式，才能取得最佳的效果。

◎切莫口无遮拦

我们前面已经谈论过说话要投其所好，忌揭其短，而这里我们必须要再次强调一遍，不同的人有不同的忌讳，一定要仔细斟酌考虑，绝不能口无遮拦乱说话，最后惹人不快，也毁掉彼此的关系。比如在长辈的寿宴上，就不应谈论人寿保险；对着孕妇，就不能说养孩子没好处；对即将旅游的人，则绝不可提及交通事故。

◎说对方想听的

如何用谈话打动不同的人？最好的办法，无非就是投其所好，只说对方想听

的话。这不是曲意逢迎，而是要根据对方的兴趣爱好，选择合适的话题。比如对方喜欢体育，就可以和他谈论一下体育新闻；对方是个爱漂亮的女孩，就夸奖她的着装打扮。只有按照对方的兴趣来选择话题，才能够引起对方的共鸣。

◎学着换位思考

有的人也许仍然不明白要怎么看人说话，其实一个最简洁易学的方法就是，换位思考。换个角度看问题，想想如果是你处在对方的角度，那么会喜欢听到怎样的谈话，同一个话题从哪个角度出发更能迎合你的心情。站在对方角度，替对方考虑无疑大大降低了你说出惹人不快话题的概率，还给人以体贴善良的感觉。

微案例

朱元璋做了皇帝后，他从前的一位苦朋友从乡下赶来找他，对他说：

“我主万岁！当年微臣随驾扫荡芦州府，打破罐州城，汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩儿当关，多亏菜将军。”

朱元璋听了之后，心里高兴，从他的话里回想起了一些往事，所以就立刻封他做了大官。

这个消息让他的另外一个苦朋友听见了。他心想当时都是一块儿玩的人，自己应该也可以得到一些好处，于是也去找了朱元璋，一见面就说：

“我主万岁！还记得吗？从前，你我都替人家看牛，有一天，我们在芦花荡里，把偷来的豆子放在瓦罐里煮着。还没等煮熟，大家就抢着吃，把罐子都打破了，撒下一地的豆子，汤都泼在泥地里。你只顾从地下满把的抓豆子吃，却不小心连红草叶子也送进嘴里。叶子梗在喉咙口，苦得你哭笑不得。还是我出的主意，叫你用青菜叶子放在手上一拍吞下去，才把红草叶子带下肚子里去了……”

朱元璋觉得面上无光，心中恼怒，等不得听完就连声大叫：“推出去斩了！推出去斩了！”

这两个人说的都是同一件事，却因表述方式不同得到了不同的下场。

PART 02

不同对象，沟通重点不同

◎男人、女人不一样

男女的性格往往大不相同，因此针对不同的性别，最好采取不同的说话方式。在和男性谈话时，可开门见山，采取较为有力的语气；和女性谈话时，则最好先聊聊天气、书籍、花草等，以此为开头，然后再将对话进行下去。此外，相较于男性，女性还喜欢谈自己及其家庭、喜好，所以谈话时，可以适当迎合她们的口气。

◎年轻、年老有差别

和年轻人谈话时最好采用煽动性强的语言。对比你年幼的人，要注意别降低自己的身份，意见不合时，最好避免同她们辩论，否则你可能会得不到应有的尊重。对中年人时，则要讲明利害关系让其自己斟酌。而对待老年人，谈话必须保持谦虚，要用商量的口吻以示尊重，谈话时，可以多提一提他们过去的事，这会让你更受欢迎。

◎职业、地位触动心灵热点

在与不同职业的人交往时，如果能运用与对方掌握的专业知识关联较紧密的语言，则可以大幅增强对方对你的信任度，就能较容易地触动他心灵的“热点”，进而与其产生共鸣。此外，地位不同，也需要采取不同的说话方式，比如和上司谈话，态度要尊敬。如果是和下属谈话，态度则要庄重，避免高高在上的态度，最好不时地给予赞美。

◎文化影响谈话

谈话时，应针对对方的文化程度采取不同的语言，如果对方文化程度较低，

那么就应采用简洁的语言；相反，如果对方的文化程度较高，那么就要尽可能表达得专业。另外，在说话的时候还应考虑对方的文化背景。想要适应交际的广泛性，那么注意在不同文化背景下说话的不同特点是十分必要的。

◎普遍存在的性格差异

人与人的性格差异十分之大，且不分年纪和职业。所以要特别注意，若对方性情豪放、粗犷，那么他就会偏向于喜欢听耿直、爽快的话，这时，你就应该坦白忠诚，该怎么说就怎么说，强烈分明地表现出对美丑、善恶的爱憎。相反，对于含蓄内敛的人，太过强烈的情绪则可能会引起反感，直话直说也可能给人以不太好的印象。

微典故

孔子带着他的几名学生出外讲学、游览时，他的马挣脱了缰绳，去吃了人家的麦苗。

一个农夫抓住了马，将马扣下了。

子贡是孔子最得意的学生之一，一贯能言善辩。他凭着不凡的口才，自告奋勇地上前去企图说服那个农夫，争取和解。可是，他说话文绉绉，满口之乎者也，天上地下，将大道理讲了一串又一串，尽管费尽口舌，可农夫就是听不进去。

另外有一位刚刚跟随孔子不久的新学生，论学识、才干远不如子贡。当他看到子贡与农夫僵持不下的情景时，便对孔子说：“老师，请让我去试试看。”

于是他走到农夫面前，笑着对农夫说：“你并不是在遥远的东海种田，我们也不是在遥远的西海耕地，我们彼此靠得很近，相隔不远，我的马怎么可能不吃你的庄稼呢？再说了，说不定哪天你的牛也会吃掉我的庄稼哩，你说是不是？我们该彼此谅解才是。”

农夫听了这番话，觉得很在理，就不再责怪他们，也将马还回。

旁边几个农夫也互相议论说：“像这样说话才算有口才，哪像刚才那个人，说话都听不懂。”

PART 02

职场的沟通要注意什么

◎沟通减少猜疑

在职场上，同事之间很有可能因为缺乏交流和沟通而互相猜疑。现实生活中，同事之间以邻为壑的不在少数，大家缺少坦诚的交流，最终导致相互猜疑甚至相互挖墙脚，大大降低了集体协作的效率。要停止这种无意义的猜疑，最好的办法就是加强彼此之间的沟通合作，多从对方的角度考虑问题，重视他人在工作中的作用。

◎提升自己而非击败他人

美国一位教授对美国 1500 名获得杰出成就的人物进行了调查研究，发现了他们的一个共同特点：他们更重视提高自己的能力，而非怎样击败竞争者。同事之间也是如此，考虑的不应该是如何超过他人，而是如何让自己在工作中发挥出最大的作用，做到了这一点，就不会有那么多同事间的纷争，而自己的价值也可以得到最大限度的体现。

◎沟通促进团结

同事之间要团结在一起，首先要做到的就是充分交流，只有常通信息，才不会互相猜疑，才能坦诚以对，齐心协力。而一个优秀的企业，最重要的就是团队的精诚合作，团结一致。因此同事之间的沟通十分重要，必须开诚布公，相互尊重，用自己的真诚换取对方的信任。这样一个团队中不同的个体才才能力气往一个方向使。

◎找对共赢点

工作协作过程中，可能会遇到各种各样的问题，然而仔细分析，我们就会发现，其实问题的本质在于我们并不清楚合作方想要的到底是什么。其实，最好的合作方式，应当是双方共赢，所以，我们必须找到所谓的共赢点，知道对方想要什么，在保证自己利益的同时，怎么做才能让对方更满意。

◎有问题要解决

和谐顺畅的合作关系，固然为我们所望，但是仍不可避免会出现各类问题。这时，一定要予以高度重视，想一想什么地方没有让对方满意。尤其是在公司内部跨部门之间的合作，由于不存在相互的领导关系，自然也不可能通过上司来推动别人为你做事，这时就必须认真从对方的立场考虑问题，以能够符合双方利益的方式解决问题。

微案例

有一家企业，财务部和营销部长期缺乏沟通，经常在一些事情上，互相扯皮，影响了企业的声誉。心细的老总发现了这个症结，于是把两个部门的头找到一块，叫他们推心置腹地沟通。

原来两个部门的隔阂来源于他们的部属背地里都在说对方的坏话，财务部说营销部做烂好人，总是把客户直接带到他们办公室讨债。财务部想把公司的流动资金多周转一次，对外谎称公司账户上暂时没有钱，而营销部的人却拆他们的台。

在老总的耐心引导下，两个部门的头头都认识到了问题的症结所在，于是都做了自我批评，相互赔礼道歉，并表示会严格管束自己的下属。从此，这两个部门经常密切沟通，工作非常协调。

PART 02

让同事关系融洽的秘诀

◎一切以大局为重

同事之间是一个利益共同体，因此应有一种大局意识，相互包容、共同进退。特别是在与外单位的人接触时，更要有一种“团队形象”的观念，多补台少拆台，切不可为自身小利而害集体大利，更不能对自己的同事品头论足，甚至恶意攻击。因为这样做，不仅会影响同事的形象，还会毁坏集体的形象，长久下去，对自身形象也是十分不利的。

◎有分歧也不能伤和气

由于经历、立场等方面的差异，同事之间对同一个问题产生不同的看法是很正常的事，但是如果因此争论不休，伤了和气就不合适了。所以，与同事有意见分歧时，不要过分争论，但也不能一味地“以和为贵”。最好的做法是努力寻找共同点，争取求大同存小异。实在不能一致时，不妨冷处理，让争论淡化，又不失自己的立场。

◎“利”字当前要有平常心

许多平时一团和气的同事，一旦遇到利益之争，就当“利”不让，不断地在背后做些小动作，或说些风凉话。所谓世上没有不透风的墙，这样的做法早晚会被发现，到时不仅会损害同事之间的关系，也会破坏个人的形象。所以对“利”字当前时，一定保持一颗平常心。平常心可以让你宠辱不惊，不会陷入和同事之间的灰色竞争之中。

◎保持适当距离

喜欢与自己合得来的人多亲近，是一种人之常情。然而，在一个单位，如果几个人交往过于频繁，就很可能形成表面上的小圈子，容易让别的同事产生猜疑心理。当一个小圈子里的人聚在一起，就会有人开始怀疑他们是不是又在谈论别人是非。因此，在与上司、同事交往时，要保持适当距离。

◎退一步海阔天空

同事之间出现磕磕碰碰是常有的事情，但是如果不及时妥善处理，就有可能形成大矛盾。这时，主动忍让，从自身找原因，换位为他人多想想，就可以避免矛盾激化。如果矛盾已经形成，自己又的确不对，不妨放下面子，诚心道歉。所谓退一步海阔天空，如果你能主动打破僵局，那么就会发现彼此之间并没有什么大不了的隔阂。

微解释

同事在一起工作少不了会有一些私人摩擦，这时诚恳地道歉有助于缓解矛盾。一般来说，可以用以下几种方式进行道歉：

1. 开诚布公地直接向对方道歉。直接说“对不起”、“我错了”，这种真诚坦白的态度容易得到对方谅解。

2. 如果你觉得道歉的话很难说出口，那么可以适当选择电话或 E-mail 的方式表示你由衷的歉意，之后也可以把一件小礼物放在对方的办公桌上，表明了你的悔意。

3. 如果你觉得自己不便于出面，则可求助于第三者。将你的歉意告诉你们双方都熟悉的另一位朋友，请求他为你向对方道歉。

道歉有时不仅是一种认错的表现，更是一种对对方感受的尊重。其实受伤害者很多时候要求并不高，无非是要你承认错误，并表明以后不会再发生类似的事情而已。

PART 02

上司面前“妙语”能加分

◎“伴君如伴虎”

面对上司，说是“伴君如伴虎”也许太言过其实，但是在现实工作中，上司很可能主宰了你的工作前景、方向，若是因为一时说错话惹得上司不快，而给自己带来麻烦，那就不妙了。但是对待上司不知所措，总是担心说错话，那也大可不必。其实面对上司，只要把握好说话的技巧和分寸，就可以赢得重视和青睐。

◎摆正你的心态

有一个词叫“前倨后恭”，有的人对待上司总是一味奉承，随声附和，甚至态度谄媚，这种人其实很难被有见识的领导重视，还会在同事之间留下一个非常不好的印象。所以，面对上司，必需摆正你的心态，既要表现出充分的尊重，但又绝不可采取“低三下四”的做法，不卑不亢才是最正确的选择。

◎明白上司的个性

上司身为领导，首先仍然是一个人，作为一个人，自然会有其独特的性格、爱好，以及语言习惯。比如有的人性格爽快，有的人善于沉默寡言。在与上司交流的过程中，应当考虑到他们的不同性格特点及喜好，选择恰当的说话方式，这样既能实现有效地沟通，也能让你受到上司的青睐。

◎说话要真实

有的人喜欢在上司面前侃侃而谈、胡乱吹嘘，这会给上司留下非常不好的印象。尤其是当你说的内容可能影响领导做出正确判断时，如果你不能正确报告真

相，不能如实反映情况，那么就会让领导的判断产生偏差，进而影响领导的威信。所以，对于自己没有把握的事情不要说；而自己没有做过的事情，则不能说你做得很圆满，否则会使上级反感。

◎别拆上司的台

一些可能让上司不高兴、下不来台的话，是你和上司交流过程中的禁忌。比如用“随便”来回答上司的问题，就让你的上司感到你感情冷漠，不懂礼节；对上司说 “我早就知道了！”，带有明显的蔑视，对任何人都不宜说，更何况是你的上司；说“这事很难办”，则会显得你是在推卸责任，而另一方面也显得上司没有远见，让他脸面上过不去。

微案例

美国一位广告大王布鲁贝克谈起他年轻时的一件轶事。

一次他所在公司的经理问他：“印刷厂把纸送来没有？”

他回答：“送过来了，共有五千令。”

经理问：“你数了吗？”

他说：“没有，是看到单上这样写的。”

布鲁贝克认为自己说的事实，岂料却给经理留下了一个非常糟糕的印象。经理听完他的回答，认为他是一个工作不认真的人，冷冷说道：“你不能在此工作了。本公司不能要一个连自己也不能替自己反映清楚情况的人。”

这件事让布鲁贝克印象十分深刻。他知道自己被辞退的根本原因就在于他的说话方式。很多时候太过简单直白的话，会为自己惹来不必要的麻烦，特别是在自己的上司面前。从此以后，布鲁克开始注意自己的说话方式和内容，这让他最终变得越来越成功。

PART 02

对待上司的迂回战略

◎小技巧来壮胆

要想在工作中得到更好地发展，受到上司的认可，那么与上司的有效沟通是绝对必要的。但是有的人一面对上司，就容易胆怯，无法将心中的话如实道出，更不懂得察言观色，讨得领导的欢心。这时，一些小原则、小技巧将会给你很大的帮助，让你在面对上司时，可以更加勇敢无畏、冷静稳重。

◎巧妙委婉的说话方式

如果是皆大欢喜的好消息，自然无须太讲究技巧，但一些带有批评性或强制性的建议，以及一些比较特别的要求，直接说出来往往让人听了很不舒服。尤其是面对上司的时候。这时，不如采取一些委婉巧妙的方式，表达出自己的不同意见，让对方自己去体会、决定。这种间接温和的方法，要比直言相劝的效果好得多。

◎对上司要“ 顺毛摸 ”

职场上说话，虽然要有自己的见底，但是直言犯上也是万万不可的，尤其是对于位高权重的上司，一不留神，就可能前途不保。这时，不妨试试”顺毛摸“的方式，先顺着上司说，表示对他的意见的赞同，让他能够听得进去你的话，然后再提出规劝的意见，这样就很容易被接受了。比起直言不讳提意见将会更有效果。

◎硬话要软说

当你对领导有不同的意见时，最好要避免直接冲突，而是要硬话软说，采取巧妙的引导方式，先稳住人心，然后再逐渐深入，用和缓的语气从事物的多个方面进行分析，最终引出对方也能接受的道理。不要批判你的领导做得对或不对，

也不要强调领导应该听你的，而是要想办法让领导能够在你的话中自己明白过来，作出最好地选择。

◎欲擒故纵说反话

反语是语言艺术中的迂回术，运用得当，可以起到意想不到的作用。尤其是当有些话很难直接说出来的时候，为了避免尴尬，就可以从反面说起。反话稍加引申，就能走到反面的反面，也就是正面。想对上司建言，正话反说无疑是迂回战术里最高明的一招，是以彻底的委婉，欲擒故纵，最终取得合适的发话角度，达到比直言陈说更为有效的说服效果。

微典故

春秋时期，楚庄王的一匹爱马死了，他非常伤心，下令以上等棺木，行大夫礼节厚葬。文臣武将纷纷劝阻也无济于事，甚至差点因此惹怒了楚庄王。

优孟知道了此事，直入宫门，仰天大哭，楚庄王十分纳闷，问及原因。

优孟说：“这匹死去的马是大王最喜欢的，楚国堂堂大国，却要以大夫的礼节安葬它，太寒酸了。”

庄王一听，不觉喜上心头，很高兴地问：“照卿看来，应该怎样办才好呢？”

优孟认真地回答：“依我看来，请用君王的礼节吧！请以美玉雕成棺，派士兵挖掘墓穴，使老少都参加挑土修墓，齐王、赵王陪祭在前面，韩王、魏王护卫在后面，用牛羊猪来隆重祭祀，给马建庙，封它万户城邑，将税收作为每年祭马的费用。”

说到这里，优孟话锋一转，委婉地指出了楚庄王隆重葬马之害：“让各国使节共同举哀，以最高的礼仪祭祀它。让各国诸侯听到后，都知道大王以人为贱而以马为贵啊。”

经此语一点，庄王恍然大悟，赶紧请教优孟如何弥补自己的过失。

优孟说：“请大王用葬六畜的办法来葬马，把它葬在人的肚肠里。”

于是，庄王听从了优孟的劝谏，派人把马交给掌管厨房的人去处理，并向大家强调，不要将此事传扬出去。

PART 02

批评下属要掌握技巧

◎批评要讲技巧

作为领导或上司，遇到下属做错事，总是不得不提出批评。然而批评也有批评的方法和技巧，否则伤到下属的心就不好了。真正懂得批评之道的领导，讲究分寸，把握尺度，批评听起来很中听，即使被批评者心里难过，但还是会感谢领导的善意，不会心怀嫉恨。一个好领导必须要具备这样的技巧，才能得人心，工作中更加顺利。

◎批评要具体

没有人愿意接受不明不白的批评，所以管理者在批评下属时一定要具体，要让下属明白是什么事情需要批评，批评的原因又是什么，最好能与下属一起分析事情的原因，并指出正确的方法。对于下属的解释，管理者也不可一概否认，应和下属更好地进行沟通。要切记：批评的目的不是责备，而是让下属明白怎样才能将事情做好。

◎批评要心怀善意

领导者批评下属时应抱有帮助其改进工作的目的，只有怀着善意的批评才能帮助下属进步，不会引发上下级之间的冲突。在善意地批评别人时，应当用真诚打动对方，采用类似“可能你也不明白什么地方出了错”或者“这件事情你也尽力而为了，虽然结果还是出了错”这样的开头会有更好的效果。但是一些纯粹指责的话要尽量避免，否则会让人陷入恶劣的情绪之中，使人丧失理智和判断力。

◎批评的忌讳

上司批评下属时，首先应当对事情做个基本的调查了解，切不可在不明真相

的情况下，就胡乱批评，否则只会引起下属的反感情绪。此外，在发现下属有错误时，应当速战速决，随时发现，随时批评，不要拖延。对于不同性格的下属，也要因人而异，采取不同的批评方式，以达到最佳的批评效果。

◎一次只说一件事

管理者连珠炮似的的批评，往往会加大下属的对抗情绪，使事情恶化。所以每次批评，最好只针对一件事情。有时，管理者为了给自己寻找充足的证据，会将下属以前的事情拿出来一起批评，这样非常容易损害下属的自尊，并不可取。此外，在批评的时候，要记住点到为止，滔滔不绝并不会得到好的效果。

微案例

“小王，你到我办公室来一趟！”销售部经理讲完，“啪”的一声挂了电话

小王战战兢兢地去了经理的办公室。经理还没等小王开口，就一顿连环珠炮般的轰炸，顺便把一叠报表扔在他面前：“你这个月的销售成绩怎么这么差啊？你看看人家小邓，刚来两个月的工夫业绩就飚到本月第一名。你以为我能让你拿这么多的薪水，我就不能让别人拿的比你更高？再这样下去，你这个销售冠军还能坐多久？”

小王急忙想要解释：“经理，我……我有我的解释。”

然而经理却不耐烦地摆手示意他小王出去：“你别说了，你回去好好反省吧。我再给你一个月的机会，要是下个月你的业绩还不能提升，那我就要扣你年终奖金了。好了，你先出去吧。”

满脸委屈的小王无奈的走出经理办公室，越回想经理那咄咄逼人的架势，心里就窝火得厉害。实际上，他一直是公司最优秀的员工之一，拓展了公司近 30% 的现有市场，客户的投诉率一直保持在全公司最低，年年被评为优秀员工。这个月小王被经理分派到刚开发的新市场，客户数量不多，但与前期相比正以 10% 的速度扩充。再加上本月由于公司总部发货不及时，有很多客户临时取消订货单，销售额与成熟市场当然不能媲比。

经理不分青红皂白的批评，顿时让小王心凉如水。

PART 02

谦虚能赢得大多数人的尊敬

◎不要做骄傲的兔子

龟兔赛跑的故事，相信你一定听说过。这则故事蕴含的一个浅显道理是：做人不应骄傲，要谦虚。谦虚是做人的优点，体现着品格的高尚，谦虚的人总有好人缘。当你置身职场中时，如果你很优秀，当然会得到许多表扬。面对这些赞扬该怎么自处，确实是一件不好把握的事情。这时，不妨想一想那只因为太过自信而输掉的兔子。

◎像乌龟一样前进

在职场上，你展露给别人看的才华并不重要，重要的是你最终在实际工作中展示出来的能力。一个谦虚的态度，能给别人一种心理上的平衡，同时别忘了在这种平和的气氛之中一步一个脚印地前进。就如同“龟兔赛跑”童话里，谦虚的乌龟最终战胜骄傲的兔子一样，爬得慢，但会第一个到达终点。

◎锋芒勿毕露

中国人传统上就比较倾向于含蓄内敛，普遍不喜欢自以为是、锋芒毕露的人。所以在职场中，壮志满怀是好事，但切记不要表现得太张扬，尤其是在初到一个新的工作环境的时候。要记住，做好工作不是只有野心就可以的，你还需要有同事与你精诚合作，才会有好的业绩。不分场合地过分显示自己，只会让你不得人心。

◎谦虚待人，诚心待事

做好工作，除了不要锋芒毕露之外，还要有一个谦逊的态度。也许你觉得自

己能力比你的同事们都强，但是请不要忘了，每一个人都有自己的长处，这样才能在职场中生存下来。所以请一定学习谦虚待人，诚心做事，把自己的视点和调门降低，脚踏实地地赢得认可，从而取得做人和做事的成功。

◎谦虚也要有度

我们提倡一种谦虚的态度，但是别忘了，任何事情都要把握一个度。谦虚当然没错，但千万不要变成虚伪。过分迂腐的谦虚常常会给人以不真诚的感觉。所以日常生活中，对于不同的语言环境和对象，应当灵活处理，掌握不同的分寸，只有这样才能最大限度地发挥语言的交际功能，让自己的形象更完美。

微典故

《卡尔·威特的教育》一书写于 1818 年，是世界上论述早期教育的最早文献之一。

卡尔·威特在生下来时是一个智障儿，但他的父亲老威特运用一种与众不同的教育方法，使小威特 8 岁时，就已经掌握德语、法语、意大利语、拉丁语和希腊语等六种语言，同时，小威特还通晓动物学、植物学、物理学、化学，尤其擅长数学，9 岁时就考上哥廷根大学，未满 14 岁，就被授予哲学博士学位。16 岁时又获得法学博士学位，并被任命为柏林大学的法学教授。

对于这样一位才华出众的天才，父亲老威特却禁止任何人表扬他的儿子，生怕孩子滋长骄傲自满情绪，从而毁了他的一生。

他为什么要这样做呢？因为他非常了解孩子的心理，自己的孩子实在太优秀了，太优秀的孩子往往经不起表扬，表扬过多往往会导致孩子骄傲自满心理的产生。因此，他在生活中有意识地避免表扬孩子。

PART 02

忠言有时无需逆耳

◎忠言一定要逆耳吗?

我们在劝慰批评他人时，总爱说 “忠言逆耳”，好像这是我们帮助他人的唯一之法。其实，即使是批评，也可以用动听的话，用巧妙的方法，并不一定非要“逆耳”。逆耳之言也许能帮到人，但是也必定会伤到人。俗话说：好语一句暖三秋，恶语相向六月寒。好听的话，总是易于接受，而逆耳的话，总是引起反感。所以，何不尝试让你的忠言变得悦耳一些呢?

◎说话学会拐弯

所谓逆耳忠言、苦口良药。有些人自认为说的是“忠言”，就毫无顾忌，殊不知说的“逆耳”也只能让说的人生气，听的人上火，最后伤了和气，好心变成了冷漠，友谊变成了仇恨。因此，性格耿直的人尤其要学会说话拐弯，指出别人的错误时，用含蓄的方式，曲折地表达自己的意见和建议，就可以完全不用伤害他人而达到目的。

◎把批评化为建议

有的人急脾气直性子，批评人时，毫不留情，结果让他人很难觉得愉快。这时，如果将批评转化为一种建议，就可以避免对方的反感情绪，还能向对方传达自己的善意。比如与其直接说“嘿，帮个忙”，不如以征询的口吻说“能帮我一个忙吗”，更能让对方乐于接受你的请求。与其指责一个人的工作没有做好，不如提出他该如何完善的建议。

◎润物细无声

有一些人，自尊心特别强，所以当指出这类人的问题、缺点时，一定要格外小心，直接的批评对他们是非常不合适的，所以不妨采取旁敲侧击的方式进行暗示批评。具体的，就是不挑明事情的端倪，委婉地对对方的缺点不足进行批评的方式。这种方式更加温和，也更容易让人接受，适当使用，就可以达到“润物细无声”的效果。

◎大棒后加胡萝卜

对待心理比较脆弱或自尊心较强的人，大棒后加胡萝卜是必要的。当批评是不得已而为之时，之后的安慰可以让你对其造成的伤害降到最低。有如打一巴掌揉三揉，可以缓解对方难过的心情，也可以稍微缓和彼此的关系。此外，还可以说一些鼓励的话，表明你对对方的期待和信心，让对方不至于因为被批评太过失落。

微典故

美国总统约翰·卡尔文·柯立芝有一位漂亮的女秘书，长得不错，工作却经常出错。

一大早，秘书走进办公室，柯立芝说：“今天，你穿的这身衣服真漂亮，正适合你这样年轻漂亮的小姐。”这几句话让秘书受宠若惊。

接着，柯立芝说：“但是，你也不要骄傲，我相信，你的公文也能处理得和你一样漂亮。”

从那天起，女秘书在工作中很少出错了。

一位朋友知道了这件事，就问柯立芝：“这个方法很妙，你是怎么想出来的？”

柯立芝说：“这很简单，你看见过理发师给人刮胡子吗？他要先给人涂肥皂水，为什么呢？就是为了刮起来使人不痛。”

PART 02

讲故事能提高你的领导力

◎学会讲故事

领导力大师约翰·科特认为：如果你不会给员工讲故事，那么你不是一个卓越的管理者。纵观我们周围，其实不少的企业家和管理者都是讲故事的高手。这些人善于运用故事去说服人，而不是简单地说教和抱怨。一个寓意深刻的故事可以比长篇累牍的大道理更容易让人信服。

◎摆数据不如讲故事

企业领导为了证明某一论点，可能会摆出一堆数据来进行论证。而实际上，这些数据十分庞杂、枯燥，不一定能引起每一个人都关注，其效用可能远远比不上讲一个精彩的故事。惠普公司就是深谙这一道理，在创建50周年的时候，聘请有关专家在公司上下搜集了100多个故事，向企业每一个员工传达公司的思想。

◎说说“我是谁”

领导者最常讲、最容易讲的故事也许就是关于“我是谁”，即讲述自己的亲身经历，讲述自己的成功与失败、欢乐与泪水，这种个人的成长故事最容易赢得共鸣，打动人心，调动听众的积极性，会让下属的感受更加真实、真切，同时也可以让他们觉得自己和领导者的距离并不遥远，有助于缩短彼此之间的距离。

◎谈谈“我们是谁”

除了说“我是谁”，还可以谈论“我们是谁”的故事，即讲述团队目前面临

的形势与前景，以激发团队协作精神，激励所有团队成员勇于面对变革，迎接挑战。“我们”是一个有魔咒的词，可以将公司普通员工和领导者紧密联系在一切，让人感觉到自己是一个整体，预示着大家将一同面对未来的挑战，从而齐心协力，更具竞争力。

◎想想“何处去”

领导者要具备让人追随的能力，即领导力，而领导力最终只有落实到行动上，才会发挥作用。这时，给员工们讲讲“我们向何处去”的故事，即描绘团队未来的远景、方向与目标，可以用目标的牵引力凝聚团队力量和智慧，更可以激发团队成员迈向理想的激情与潜力。这样的故事，能够勾画出现实和理想的差距，更能激发听众行动起来实现理想的热情。

微案例

上汽集团总裁胡茂元，在启迪员工怎么实现“2007 年跻身世界 500 强”的宏伟目标时，他讲了这样一个故事：

牧师的儿子小约翰闹着要去迪斯尼乐园。牧师将一幅色彩缤纷的世界地图撕成许多小碎片，说如果儿子能重新拼起来就带他去。不到十分钟小约翰便拼好了。牧师很吃惊。

小约翰说：“很简单呀！地图的另一面是一个人的照片，我先把这个人的照片拼到一块，然后把它翻过来。我想如果这个人拼对了，那么这张世界地图也该是对的。”

这个故事的寓意是：人对了，世界就对了。但凡听过这个故事的人，想来应该可以从中领悟到很多道理。在面对跻身世界 500 强这一目标的时候，也不会再感到那般遥不可及了。显然这个故事比单纯的讲道理要有用得多。

PART 02

甜言蜜语让你情场得意

◎浪漫是幸福的伏笔

很多女人一生都在渴望男人给的浪漫，因为只有身在浪漫氛围中，她们才会觉得自己被重视和珍惜，才会有信心让自己趋于完美，才会以百倍的体贴来回报男人。所以，聪明的男人绝不应该吝啬自己的赞美因为哪怕只是一句简单的贴心话语，也会为你未来的幸福埋下伏笔。

◎男人也爱听好话

有人说，在爱情面前，男人较之女人要更脆弱一些。这话也许有失偏颇，但也不是完全没有根据。尤其是现实生活中，男人承担着社会、家庭等多方面的压力，还常常因为各种因素，不愿将自己的真实情感流露人前。这时，聪明的女人巧妙地使用甜言蜜语，再找准时候，必然会让男人十分受用。

◎甜言蜜语的婚姻

不少男女婚后的生活一片黯淡，如一潭死水，其实这个时候，只要在伴侣的耳边说一句情意绵绵的话，送一朵已经很久没有送过的玫瑰，在阳台上共享咖啡，或者默默对视眼波流转，就可以为你们的生活添加很多色彩。很多人觉得婚姻是爱情的坟墓，其实不然。爱情虽然不是只要甜言蜜语就足够了，但是在生活中用浪漫稍作点缀，生活就会变得丰富多彩。

◎相隔遥远的爱恋

现在社会，分居两地的恋人越来越多，这时要维系彼此的感情，最好的方法

就是煲电话粥，而对于两个身处异地的男女来说，还有什么能比甜言蜜语更能缩短彼此距离的呢？从电话中，女性如果用甜言蜜语安抚对方，即使身处两地，思念之情仍溢于言表，流露出自己的真实情感，绝不会给人以做作的感觉，相反还很令人感动。这样的电话粥，一定可以加深双方的感情。

◎用心才会甜

甜言蜜语不在于华丽的辞藻，而在于以情动人。即使是一些很平常的话语，只要用心说出来，也可以打动对方的心。比如，你可以夸赞对方的声音很好听，尤其是对男性，因为声音是男人第二性征的副产品，是迷倒女人的秘密武器，这样的夸奖必然会让男性心花怒放。再比如，你可以夸对方的眼睛、头发、好脾气等。只有在关心和体贴的基础上，甜言蜜语才能让爱情之花盛开得更加绚丽。

微案例

墨西哥电影《叶塞尼亚》中男主人公奥斯瓦尔多并没有多么出色或令人感动的行为，却先后征服了两位性格迥异的女性，重要原因之一是善说甜美的言辞。其中有一段露伊莎与奥斯瓦尔多的对白。

露伊莎：“你爱我什么？”

奥斯瓦尔多：“我爱你的漂亮，我爱你的欢乐，我爱你的宽容，我爱你的温柔，我爱你的善良。”

露伊莎：“啊！我是那样地幸福。”

看，简单的几句赞美就能给女主人公带来幸福的感觉，多么的简单易行！

PART 02

巧妙的表白才最浪漫

◎爱情不可懈怠

张信哲有一首歌叫做《信仰》，让很多人心痛不止：“如果当时吻你当时抱你，也许结局难讲……”很多人都会想如果当时敢迈出一步，也许缘分就不会这样擦肩而过。正所谓“此情可待成追忆，只是当时已惘然”。所以，遇到了真正情投意合的人时，千万不要错过。爱情或许可以等待，但绝不能懈怠，而学会表白则是一堂必修课。

◎大胆表白需含蓄

有人提倡要“大胆的表白”，其实，这不是一种成熟的表现。对于生性大胆、无所顾忌的人来说，当你爱上一个人的时候，固然应该大胆地说出来，但是请一定要保持冷静和理智。很多时候含蓄地表达爱意比起直截了当地表达会起到更好的效果。因为，爱情是一个神圣的词语，太过直白的告白可能会被当做是草率冲动的表现。

◎含而不露表真爱

与上面所说的大胆的人相反，有的人习惯了含蓄，遇到喜欢的人，行动力不如前者那么强，即使表白，发出的信息也可能会因为过于模糊而无法让对方成功接收，从而也就无从开展下一步了。所以，表白应该是含而不露，既要适当保持含蓄，但又必须成功传递必要的信息，再辅以实际行动，使对方感觉到你的诚意。

◎学会创造机会

突兀地表达爱意很有可能弄巧成拙，因此我们需要找借口来创造机会。比如对方喜欢看球，就可以借看球之名，约个时间一起观赛。这样的方式不会显得唐突，在两人和谐自然的相处过程中，增进双方的情感。有时，双方可能已经交往很久了，但是还没有捅破窗户纸，这时就不妨借物传情，用一些可爱的小物品来间接传达你的爱意。

◎发短信表爱意

现代社会是信息的时代，手机已经成为当下人们最主要的通信手段之一。手机短信成为了一种十分不错的表达感情的好方式，一是短信容量大，足以输入一篇小型情书；二是保密性较高，内容仅限二人之间；三是更加快捷。所以，时下手机短信已经成为很多情侣之间传达爱意的不可或缺的方式。如果你没有勇气当面表白，不妨也试着用短信来表达你的心声。

微案例

马克思在向他青梅竹马、从小一起长大的燕妮表达自己的爱情，提出求婚时说“我已爱上一个人决定向她求婚……”

此刻，一直深爱着马克思的燕妮心里着急，忙问：“你能告诉我，你所选择的恋人是谁？”

“可以，”马克思一面回答一面将一个小方盒递给了燕妮，并接着说：“在里边，等我离开你后，你打开它，便会知道。”

马克思走后，燕妮怀着忐忑不安的心情，小心翼翼地打开小盒子，里面只有一面镜子，镜中照出了自己美丽的容貌，燕妮顿时恍然大悟。

马克思向燕妮表达爱意的方式可谓是经典之作。

PART 02

对伴侣多一些赞美和欣赏

◎赞美维系好关系

没有真心的赞美和鼓励，即使再浓烈的感情，也会渐渐变得薄弱。尤其是已经稳固下来的关系，很多人认为赞美已经没有必要了，长此以往，只会让彼此的爱情逐渐变凉、变淡。想要你们的关系更加甜蜜长久，有必要把对方当做赞赏的对象，告诉他 / 她你对其身上的某个特点非常着迷，时不时地说一些鼓励的话，会让对方更加爱你。

◎请夸奖你的妻子

哲学博士芭芭拉在她的著作《女人想让男人知道什么》中提到：“当一个女人感觉到你为她而骄傲时，她会因你而融化的，而你也会因此收获颇丰。要知道，在公共场合夸她一次，比得上私下里夸她十次呢。”所以，男士们应当具备经常在公共场合向他人夸奖妻子的好习惯，比如她是个出色的母亲，新做的发型很有魅力等。你的妻子会因为你的夸奖而更加爱你。

◎学会欣赏你的丈夫

夫妻两个人在一起，应当互相包容、互相理解。女士们不能因为男人的一些错误而把他这个人否定得一无是处，甚至要和他分手。每个人都会有自己的缺点，也都会有自己的优点。而男人会更乐意享受妻子膜拜的目光。所以如果你想让你们的夫妻关系更加和谐的话，不妨忽视他的小过错，试着用欣赏的目光来看他，不时地予以赞扬。

◎男人女人的差异

对从生理上来讲，男人与女人的差别就不容忽视，而心理上更是有着天壤之别。男人的观点过于理性，他们认为浪漫只是达到某种目的的工具。相反，对于女人而言，浪漫则非常重要。所以，要维护彼此和谐的关系，一方面，女人要适当谅解男人思维上的客观限制，但同时，男人也有必要建立对于浪漫的新的认识，否则将永远难以博得女人的欢心。

◎男人的力量和女人的智慧

圣经中记载：温柔地对待她们。这也是耶稣的十二使徒之一彼得所提倡的。其实这句话的真是含义是：男人们，你们的力量不是用来恐吓威胁妻子，而是用来爱护她们，保护她们的；女人们，也不要顽固地用你们智慧显示你们的聪明，以削弱或控制你们的丈夫，你们的聪明是用来补充你丈夫的缺点和完善你丈夫的能力的。

微案例

一天繁重的工作过后，凯西想和她的伴侣汤姆聊一聊各自的工作情况，于是主动探询："今天过得怎么样？"

"很好。"汤姆敷衍地说，心中却在想：啊，我终于能够坐下来，看看新闻，伸伸懒腰，轻松一下了。

她却又接着问："你们的会议开得怎么样？"

"很好。"他回答说，其实心想：喔，又来了。她想审问我一天的工作情况，我不想谈。如果我想谈，我早就开口了。现在，我只想忘掉工作，看看新闻，轻松一下。

就这样，她不停地问，而他始终在敷衍的回答，心中却烦闷无比。而凯西最终也感觉到了汤姆的不悦，但是她不明白他为什么会生气。她感到受到了伤害。

这场驴头不对马嘴的谈话非但没有增进二人的关系，反而让双方都感到十分受伤。

PART 02

谈情说爱也要学会把握分寸

◎一句话引发“世界大战”

前面我们谈过说话要慎重的问题，情侣、夫妻之间更是如此。有的人也许只是无意识地重复着一些看似无足轻重的牢骚或者口头禅，结果却可能在双方关系中擦枪走火，成为引发世界大战的关键决定句。尤其是天性较为敏感的人，一语不慎，可能对方就会引申出无数种含义，结果导致彼此关系的破裂。

◎千万别说的四种话

情侣或夫妻间交流，有四种话是绝对不能说的：一是绝话。绝话是爱情的劲敌，是分手的催化剂，一旦出口伤害了对方，你将很难挽回。二是气话。气话虽不及绝话之狠，但依然会触及对方的伤痛，还是少说为妙。三是怨话。互相埋怨，是情侣的大忌，不可等闲视之。四是脏话。脏话连篇，会让人对你“敬”而远之。

◎不要触及敏感地带

恋爱中的青年男女都或多或少地存在自己的“敏感地带”，聪明人绝不会轻易去触及。这些“敏感地带”多少带有一些隐私的性质，虽然是恋人关系，也应尊重彼此的心里空间，比如前男友或前女友的话题，若是对方不想提，那么就千万不要一直追问不休，否则让对方心生反感。

◎勿要伤人自尊

恋爱中，随着双方关系的逐步加深，彼此之间言语也会逐渐变得随便。但不

论双方关系如何亲密，都需要把握好一个“度”，那就是言谈不得伤害对方的自尊。否则，即使对方明知你是在开玩笑，心里也会感到不舒服。尊严对于任何一个人都是十分重要的，“士可杀，不可辱”就是这个道理。而恋爱中的男女更要尊重对方的尊严，尤其是在有外人的情况下。

◎不要品评对方的父母

男女双方恋爱一段时间后，便会将对方带回家见父母。这里有一个忌讳一定要谨记在心，那就是千万不要对对方父母随便发表看法。因为父母通常在孩子心中有着无可取代的位置，没有人喜欢听到别人当面品评自己的父母，即便是恋人也不例外。所以聪明的你，一定不要犯忌，否则很有可能一言不合，伤害了彼此的感情。

微案例

一天早晨，宁领着女友晶去朋友辉家做客。

辉问：“你们是不是准备结婚了？”

晶说：“只要我们有了房子，就可以结婚。”

辉又问：“当时你单位盖家属楼，你为什么不要一套？”

晶说：“买楼的人太多，没要上。”

这时在一旁的宁插话道：“她不是没要上，而是不愿意要。当时她父母想把她卖个好价钱，找个有房子的老公，可结果没找到。”

晶也知道宁是在开玩笑，但总觉得他当着别人的面说自己，是对自己尊严的一种伤害，当时就摔门而去，与宁分手了。

PART 02

善意的谎言并非是错

◎谎言打动人心

诚实是夫妻或男女朋友之间相处的第一原则，但是有时候，说真话很可能会对你的伴侣造成伤害，这时候，不妨来点善意的谎言。比如，妻子问丈夫自己美不美，聪明的丈夫都应该毫不犹豫地给予肯定的答复。带着善意的谎话，会比很多不识趣的真话更能打动人心，只要不是涉及原则性问题，如果能用谎言收获真心，换来和谐关系，又何乐而不为呢？

◎坦诚未必美满

德国的一位心理学家经过多次研究后认为：坦诚相待与美满的夫妻生活是一对难以协调的矛盾，如果夫妻间希望保持美满幸福的生活，那么善意的谎言和适度的欺骗是不可少的。坦诚固然没错，但是一味地只知坦诚并无法保证夫妻关系就会和谐美满。所以，夫妻间应把目光投向生活，珍惜快乐幸福的时光，偶尔说一些善意的谎言，可以减少很多不必要的猜疑和误会。

◎学会换位思考

如果你不知道怎么去说“善意的谎言”以博取对方的欢心，可以学着换位思考，这是最有效的办法。在回答对方的问题之前，请先设想一下如果换成你来提问，你会希望他说出什么样的答案，如果你说出了自己的想法，作为接受者的你，会有什么样的感觉？如果你觉得回答对你来说是不愉快、不喜欢的，那么就应该回避这种回答方式。

◎给彼此一个空间

每个人的生活都需要一个自由的空间，即使夫妻也应对此予以尊重。有的人总爱打听伴侣的隐私，喜欢刨根问底，结果让双方都不高兴；有的人认为夫妻间应坦诚，于是什么都据实以告，反而惹来对方的怨气。其实成熟的夫妻都会小心地避开生活中的雷区和暗礁，会给对方，也给自己一个相对自由的空间，这才是最好的夫妻相处之道。

◎说谎的注意事项

谎言既是善意，就与恩恩怨怨无关，与人格道德无关。猜疑、不信任会伤害婚姻的质地，口无遮拦的真相也会让爱情蒙上尘埃。说谎时，请谨记两点：首先，你可以说谎，但是你的谎言必须是对方爱听的，你可以附上一些甜言蜜语，将会让对方大为受用；你可以隐瞒真相，但是千万不要隐瞒对方已经知道的事情。

微案例

结婚三年的娜娜每次跟姐妹们上街购物之后，在咖啡馆休息时，总会翻出刚刚购入的各色衣物，仔细地将衣服上的标签，鞋盒里的发票收集好一起扔掉。这一举动，被姐妹们戏称为“专为老公准备的最后一步”。

她们好奇地问她，她这么做究竟是为了什么。

娜娜笑着解释：“如果老公问起来，我会说，这件衣服是打三折买的，那双鞋子用了买 200 送 50 的券。我并不是怕老公说我浪费，事实上，我赚的钱足够养活自己，但是，怎么说呢，习惯性的，我会说一些小谎话来打消每次他看着我血拼战果时的奇怪眼光。”

而事实上，娜娜的这些善意的谎言的确取得了成效，她和老公从来没有因为无法理解她的疯狂购物而发生任何不快，同时她也为自己塑造了一个会过日子的好形象，从而让老公对她又心疼又爱怜，可谓一举多得，让她的姐妹们羡慕不已。只是很简单的小细节，就化解了男女沟通之间存在的巨大屏障。

PART 02

小玩笑能让夫妻关系更和睦

◎玩笑让婚姻精彩

有道是“笑一笑，十年少”，笑在人的生活和社会交往过程中，有着非常重要、无可替代的作用，于是就有了人们制造笑的手段——开玩笑。会开玩笑的人，他们妙语连珠，笑料频频，包袱不断，使人们在玩笑中捧腹，在捧腹中消除疲劳，增进感情。夫妻之间的生活久了，难免平淡无味，这时一个有趣的小玩笑，不仅可以给彼此找点乐子，也可以增进彼此的感情。

◎玩笑减退矛盾

有时，夫妻之间的矛盾一触即发，起因可能都是些鸡毛蒜皮的小事，但却可能在彼此之间掀起轩然大波。这时，不如开个小玩笑，先缓解双方的关系，然后再循循善诱，巧妙沟通。比如，当你的伴侣因为走神而错过了你的叮嘱或要求时，不要立即发作，一句“亲爱的，能不能借用一下你的耳朵？”会起到更好的效果。

◎幽默替代争吵

夫妻闹矛盾，发生争吵是很常见的事情，因为处理不好而关系破裂的例子也有不少。这时，如果你能充分发挥你的幽默感，用难得糊涂的心态来调侃你们的矛盾所在，就可以很好地让双方在一个轻松的氛围里平静下来，甚至只要你运用得法，还可以成功让对方在幽默中明白自己的缺点和错误，理解你的心情。比起争吵来，不知高明多少。

◎做有情调的夫妻

不懂得幽默的夫妻，往往也不懂情调，即使没有什么问题，也很难缔造出优质的婚姻，可能至多算是合格的夫妻。真正恩爱的夫妻，彼此间总是有说不完的话，调不完的情，侃不完的幽默，即使其中某一方也许并不是那种幽默的人，但是在夫妻的特殊亲密关系中，也总能在私密的交流中找到夫妻间特有的幽默和情调。这样的夫妻，才是最令人羡慕的夫妻。

◎玩笑要有度

我们说夫妻之间要幽默，并不意味着你可以毫无顾忌地乱开玩笑。所谓物极必反，夫妻间开玩笑也要有个“度”。一些会伤害对方情感，或者贬低对方外貌、能力的玩笑，绝对不可轻易说出口。开玩笑还应注意场合，在不适当的场合和伴侣乱开玩笑，可能会为你们带来负面的影响。

微案例

一对小夫妻因为一件小事发生了争吵，吵得十分厉害，最后老婆很生气，干脆说道：“不行就算啦，离婚吧！”并且开始从衣柜里拿衣服。

丈夫看到这情况，知道如果再不想办法和好，事情可能就麻烦了。于是他想了想，立刻说道：“可以啊，我本来就是无产者，离婚我啥都不要，东西全归你。我只有一个请求，要一条麻袋。”

老婆停下手中的动作，十分好奇地问丈夫：“你要那玩意儿干什么？”

丈夫见吸引到老婆的注意力，十分得意，于是凑上前去，讨好地说道：“把你和孩子装上，我背走啊！”

老婆听了，破涕为笑，也就不再生气了。夫妻俩和好如初。

就这样，一个简简单单的小玩笑，就化解了夫妻间的一场战争。

PART 02

美好的家庭离不开沟通

◎珍惜你的港湾

家是一个温馨的港湾，而爱是维系家庭稳定和活力的先决条件。然而，这个港湾并非永远平静祥和，如果说话不注意，就会对家庭的氛围造成一定的伤害，使夫妻经常发生争吵。这个平静的港口就很可能变成唇枪舌剑的战场。有的人以为家庭是最后的安宁之所，所以说话肆无忌惮，毫不顾虑家人的感情，长此以往，必然失去最后的避风港。

◎婚姻需要培植

婚姻就好比一棵树，需要夫妻双方共同辛勤培植，才会枝繁叶茂，焕发勃勃生机。而良好的沟通是最有效的一招。有些夫妻把什么事都搁在心里，互不坦言，结果只能是误会中失去他们的婚姻。其实，夫妻间的争吵一般多是那些没有实质性的分歧，很少有原则性的分歧，但是很可能就是因为说话的一方不注意技巧，便让对方产生了曲解而引出误会。

◎大声说“我爱你”

中国人普遍比较含蓄，认为“我爱你”之类的话在老夫老妻间没有必要说。其实不然，因为这些动情的语言，能增加夫妻生活情趣，是恩爱夫妻的感情纽带之一。感情也需要“进食”才不会饥饿，拥抱接吻使人得到感情满足，动情恩爱的言语同样使人得到感情满足。所以，大声地对你的爱人说一句“我爱你”，会让你们的生活更甜蜜。

◎调整你的频道

我们已经讨论过男女思维性格方面的差异。而夫妻间交流时，也应根据彼此的特点，不断地调整你的交流频道。比如，当你发现对方不喜欢你的提议、向你发出警告信号时，就应该灵敏地转换话题。交谈时，绝对不能一声不吭，而是应当让自己跟上对方的频道，认真听完对方的话，并给予充分的尊重。

◎“酸”一点也不赖

不少人认为跟亲人说话语气婉转显得太”酸”，而事实是，“酸”一点，也许反而更合对方的心意。当收到丈夫送的礼物时，开心地说一句“我爱你”；当吃到妻子精心准备的晚餐时，诚恳地说一句“谢谢你”……有道是，礼多人不怪，夫妻间虽有自己的相处之道，但是说话“酸”一点，表示出你对对方的喜爱、感激之情，必然有助于改善夫妻关系。当然，当你说这些话时，一定要是诚心诚意，发自肺腑的，否则恐怕会适得其反。

微案例

有一对结婚多年的夫妻，一天，丈夫送了一束花给一位大学的女同学，祝贺她的生日。

妻子知道这件事后，跟丈夫大吵了起来。丈夫不理，妻子更加生气，怀疑丈夫的爱出了偏差。丈夫越不反驳，妻子越吵个不停，矛盾急剧变化。

丈夫终于开口，小声道：“你是老虎。”

妻子如响雷般大吼：“谁是老虎？”

丈夫急中生智：“我是老虎，你是武松，你厉害呀！”

一句话就把妻子给逗乐了。之后，两人开始沟通，妻子也得知丈夫送花是为昔日同学的生日，消除了疑虑。丈夫也向妻子道了歉。两人和好如初，消除了敌对情绪。

这个小故事告诉我们，夫妻之间产生冲突时，一味的沉默，缺乏沟通，只会让事态恶化，而适时地开口交流，才能最终化解矛盾。

PART 03

适当幽默，让自己成为有趣之人

PART 03

你误读了幽默的含义吗

◎幽默的原意

“幽默”一词虽在我国古典书籍中早已出现，但那是表示寂静无声的意思。我们现在说的“幽默”其实是个舶来语，是60多年前由林语堂开始对Humour采用音译而来的。现代人将幽默定义为人类面对共同的生活困境而创造出来的一种文明和文化，它以愉悦的方式表达人的真诚、大方和心灵的善良，像桥梁一样拉近人与人之间的距离，弥补人与人之间的鸿沟。

◎你还在误读幽默吗?

尽管我们无时无刻不在说幽默，但是却有很多人对幽默存在着误解，认为幽默就是讲讲笑话引得人大笑，就是一种表现机智诙谐的能力，这些观点似乎有一些道理，但都不完全正确。其实从心理角度分析，幽默不是笑话，不是机智，更不是笑笑而已；幽默不是理智，不是理性，更不是插科打诨、哗众取宠。

◎古人眼中的幽默

古人眼中的幽默也是丰富多彩的，比如古希腊的医学家认为，幽默是治疗疾病的调节方法；黑格尔认为，幽默是“丰富而深刻的精神基础”； 康德认为，幽默是理性的“妙语解熙”；莎士比亚认为，幽默和风趣是智慧的闪现；而林语堂则认为，幽默是真实、宽容、同情的人生观，它笑中带泪，静中带笑。

◎幽默到底是什么？

很多人试图对幽默做一个确切的阐释，但至今仍然没有任何一个解释可以让所有人都满意。幽默到底是什么？这几乎是一个永恒的话题，是一个“斯芬克斯之谜”。对此，英国作家萧伯纳曾说，试图给幽默下定义，这本身就是一种幽默。所以，我们需要的不是去给幽默下一个完美的定义，而是去学习幽默的真谛。

◎幽默无处不在

世界幽默大师林语堂曾说过：“幽默本是人生之一部分，所以一国的文化，到了相当程度，必有幽默的出现。” 幽默就像一个丰富多彩的万花筒，折射出社会、政治、商业、军旅各种现象，借美术、戏剧、音乐、舞蹈、马戏等各种形式以及语言文字存在于我们的生活中。可以说，幽默来源甚广，无处不在。

微案例

发明避雷针的富兰克林 12 岁就开始做印刷工人，不久以后就踏上了追求科学之路，即使环境再艰苦，也始终坚持不懈，终于为人类创作出许多重大发明。他生性达观、幽默，生前就为自己撰写了一条有意思的墓志铭：

“印刷业者富兰克林的身体（像一本旧书的封皮，撕去了内容，书面的印字和烫金也掉了）长眠于此，作地虫的食物，然而作品不会泯灭，而将得到重新出版，并且经过修订，成为一种更为崭新的版本。”

正是在这种乐观幽默的心态之下，富兰克林才能克服科学道路上的种种艰难险阻，百折不挠，最终踏上成功的顶峰，为科学发展做出卓越的贡献。

PART 03

掌握幽默的特性

◎幽默是自然天成的

表现幽默重在自然，太过做作的幽默虽然也可能激起人们的兴奋，但也容易被认为不过是哗众取宠而已。幽默需要的不是深思熟虑，而是需要机趣自然的结合。虽然某些场合，幽默也需要一些准备，但是经过准备出来的幽默也应是自然天成的。如有可能，若能临场发挥，则更能让人印象深刻，风采立显。

◎幽默的童真

孩子是天真的，可爱的，而他们的天真可爱其实就是一种浑然天成的幽默，全无造作之感，成年人若细心观察，可以从中得到很多启发。小孩子没有心机，没有谋略，偶尔的天真烂漫之语，总是可以引得听者捧腹。所以保有一颗童心，无疑是唤起你的幽默感的最佳捷径。

◎不协调产生幽默

著名的幽默大师诺曼·霍兰德说过：“幽默的最大特点就是不协调性。”人类的思维一般是恒定一贯的，如果不守常规，一味反常，就会产生不协调感。而这种不协调感，比如矛盾、意外、失败，都有可能造就幽默。比如影视剧中常见的一些丑星，往往就是因为五官和身材不太协调，才为观众造成了幽默的表面效果。当然，这种不协调只是存在于最初，因为真正的幽默就在于如何将这种不协调变为协调。

◎开放的幽默

幽默是一门艺术，甚至是世界共同文明的成果，是一种世界性的文化，所以幽默不能限制，不能约束，而应给与其自由广阔的空间。幽默的关键在于是否有趣，而不在于其形式或规则。任何有声的或者无声的举动、语言或视觉的表达，都可能是幽默的形式。所以，如果你想要真正走进幽默的殿堂，就不能给它画下太多的框框。

◎引人发笑的幽默

幽默，应该是引人发笑的。特别是当幽默风趣捅破了奥妙的窗户时，更能让人发自内心的欢笑，即使很长时间过去，回想起来时还是会忍俊不禁。笑的种类非常多，表现不同的神态、情境、性格的笑，间接构成了幽默迥然相异的风格特点。幽默不是单纯的搞笑，而是一种更隽永的效果，可能会因为文化、社会等因素，而让人产生截然不同的反应。

微典故

在 2005 年 12 月 21 日中央电视台二频道的《今晚》中，高博先生与曾国平教授谈论智商情商结束时，高博问曾教授，您认为您的智商情商怎样，评价一下，打一下分。

曾教授认为这是一个很难回答的问题，把自己的智商情商说得一无是处，看似谦虚，实际上并不好；把自己的智商情商说得太高，也不符合实际。两难之下，他灵机一动，回答道：“我的智商情商都平平。”

高博马上问：“为什么是平平的？”

“我不是叫曾国平吗？所以，智商情商就平平罗”。曾国平临场发挥的幽默，既巧妙地回答了提问，又让观众见识到了他风趣的一面。

PART 03

幽默也有雅俗之分

◎幽默也分三六九等

幽默的种类非常繁多，幽默的表现也因人而异，这也就造成了有的人的幽默给人以高雅风趣的感觉，而有的人却只能让人觉得低俗。其实就像说话有文雅、平实、粗鲁等的区别，同样的意思可能经过不同的人，不同的方式表达出来，就可能造成完全不同的效果，而幽默也不可避免地有“品位”之说，可做浅、中、高，或是雅、俗之分。

◎幽默的三个层次

幽默可以分为浅、中、高三个层次。其中浅层次的幽默，只是取笑逗乐、联络感情的表现，很难对人产生大的影响，不过是日常博取一乐的手段；中间层次的幽默是寻求诗意与艺术冲突旨趣的需要，很多艺术形式中的幽默就属于这一层次；而高层次的幽默，则是一种修身养性、感悟世事哲理意蕴的能力，在幽默之中有所顿悟，心有所获，对人生会产生深远影响。

◎幽默的雅和俗

有人说越幽越雅，越露越俗，这是有一定道理的。中国人讲究含蓄内敛，不喜太过直白，尤其是在正式场合，如果想用幽默调节气氛，那么就选择合适的幽默因素，切不可毁掉庄重的气氛。但在日常生活场合，太文绉绉的幽默反而可能无法引起共鸣，此时不妨随波逐流一些。所谓大雅若俗，大俗若雅，一个懂幽默的人，必当清楚雅俗之间的差距，并能善加利用。

◎别把低俗当幽默

幽默不一定是高雅的，但是一定不能是低俗的。一句得体的幽默语，可以化解尴尬的两难处境；一句诙谐的幽默话，可以扭转现场气氛紧张的局面。而低俗的幽默则显得非常不入流，比如随意说黄色笑话、说脏字，非但不能让人会心一笑，反而会给人以粗鄙不堪的印象，是一种不入流的幽默，其后果只能是弄巧成拙。

◎上品幽默与大排档

真正的上品的幽默，应当富有较强的哲理性，既让人享受到幽默的快感，又能让人回味无穷。幽默不是信手拈来，而是需要智慧相佐。所以说，聪明人不一定幽默，但幽默的人一定聪明。然而大多数人在日常生活中更喜欢放松性的幽默搞笑，纯粹逗趣、逗乐，没有什么思想负担，这就好比是大排档，虽然没有高级餐厅那般雅致，却也能让人十分尽兴。

微案例

某档比较火的电视舞蹈比赛节目，选手表演完之后，会有一个相互点评的环节。

当一对参赛选手跳完后开始互相点评时，其中一个点评的选手忽然冒出一句：刚才他们的一个动作有点像“床上动作”。一言既出，举座哗然。

主持人一听顿时也来了兴致，非但没有及时阻止这种情况，反而一定要那对选手将刚才的动作再表演一次，观众一听，于是也开始起哄。表演者很是尴尬，有心拒绝，但是当时的情况让他根本没有理由拒绝，只好硬着头皮又表演了一遍。

其实那本来只是很普通的舞蹈动作，但是由于现场气氛的渲染，再加上主持人无意的引导，大家几乎一致认为那就是“床上动作”。

这本来是一个水准较高、广受欢迎的节目，但是这低俗的笑话瞬间带来非常不好的影响，播出后得到了很多批评，主持人以及当时提出这一说法的参赛选手都受到了观众的质疑，给他们自身的职业发展也带来了十分恶劣的影响。

PART 03

每种幽默都有自己的色彩

◎丰富的幽默

幽默有善意的、冷酷的、友好的、粗鲁的、悲伤的、感人的、攻击性的、嘲弄的、挑逗的、诙谐的，等等，同时具备着非常丰富多彩的表现形式。但是，人们传统的对于幽默的想法还是建立在乐观主义的基础之上的，因此人们总是更相信善最终能战胜恶，同时更喜欢轻松、欢快、明朗的笑容。

◎幽默的颜色

不同的幽默可以不同的色彩来表示。比如灰色幽默，就是在人心境忧郁、灰沉的情况下所产生的一种幽默；黄色幽默指与性有关的幽默，带色情味的幽默，或者说是性暗示过分强烈、甚至是性挑逗的幽默；黑色幽默则是建立在悲观主义之上的一种幽默，是痛极而笑的一种反应；而玫瑰色幽默，虽然很少使人捧腹大笑，但往往让人微笑始终。

◎孩子的天生幽默

前面提到过，幽默应当是保有一颗童心，而孩童式的幽默，则是幽默形式中非常值得探讨的一种。孩式幽默往往具备以下几个特点：第一是“真”，是一种纯真、天真的幽默；第二是“诚”，是内心真诚坦率的表达；第三是“创意”，孩子的幽默常常源自对事物独特而有创意的解释；第四是“自然”，即不隐瞒、不掩饰、不做作。

◎幽默带来的温暖

最广受欢迎的，能带来正面影响的幽默自然是可以让人由衷微笑的幽默。如果能借由贴心的幽默之语，给人带去温暖的感觉，那么比起那些单纯的搞笑，让人一笑而过，岂不是要高明得多吗？让人感到温暖的幽默，给人带去的是没有笑声的浅浅的笑，但是却往往会让人印象深刻，彼此更加平和友善。

◎告别病态的幽默

当幽默不能给人以欢笑，而是无时无刻不在透露着绝望之时，那就毫无疑问成了一种病态幽默。病态幽默往往揭露了生活中的痛苦、丑陋的一面，还反映了人们生活中的真实和心理趋向。这种幽默不同于灰色或黑色的幽默，并不能用来纾解内心的情绪，只能越来越往悲观绝望的方向走。所以，这种幽默形式，显然不能称之为真正的幽默。

微典故

1944 年 3 月 25 日，富兰克林·罗斯福第四次连任美国总统。《先锋论坛》报的一位记者采访这位第 32 任总统，就他连任总统之事问他有何感想。罗斯福笑而不答，请记者吃一片三明治。记者觉得这是殊荣，很快就吃下去了。罗斯福又请他吃第三片，记者受宠若惊，虽然肚子已不需要了，但他还是硬着头皮吃下去了。这时，罗斯福微笑着说：“现在已经不用回答您的提问了，因为您已经有了亲身的感受。”

罗斯福在晚年下半身瘫痪，但是正是他的幽默品质让他的生活永远都充满了乐趣和阳光。

PART 03

让自己的语言变得幽默

◎给幽默穿上语言的外衣

高尔基说过：语言是一切事物和思想的外衣。语言是文学的第一要素，也是幽默得以表达和传递的工具。因此，表达幽默贵在幽默的有声语言、书面语言、体态语言等手段。中国的语言非常丰富，有着十分深刻的底蕴和内涵，对于同一件事，不同的遣词用句，可能会营造出完全不同的幽默效果。

◎为幽默积累素材

幽默虽然不是能仅通过看书或上课就能学习到的技能，但是幽默的语言内容，需要平时的学习积累。只有多积累，才能让你的幽默丰富生动，才能够说到别人的心坎里去，让人露出由衷的笑容。特别是在一些重要的场合，要让幽默产生预期的效果，一定要做好准备。即使是临场发挥的幽默，也是平时的设计和积累的自然流露。

◎含蓄的奥妙

含蓄是一种曲径通幽，无需直白的语言，而是用隐语、双关语的方式来幽默。含蓄语言表达的幽默，与一般的笑话不同，与笑话的浅俗易懂相比，含蓄的幽默是对语言进行品味和思考后发出的会心地微笑，更像是一种雅而不俗的艺术，是一种洗练的可笑品。运用好这种含蓄的力量，也更加能体现你的睿智。

◎让人回味的双关语

双关语产生幽默的最大妙处在于：言在此而意在彼。明里说东，实则说西；

明里指桑，实则骂槐。运用双关语产生的是另一层意思的幽默，虽然很少能引起大笑，但是却能让人回味无穷，是一种机智幽默，极富有表现力。双关语的基本手法包括衬托、扩喻、比拟、婉述、对错，等等，可以看做一种精神游戏，给听众以全新的趣味横生的印象。

◎幽默从自己开始

幽默的金科玉律是：敢笑自己的人，才有权利开别人的玩笑。自嘲并不是自我嘲弄，而是自我取笑，它与埋怨自己、自取其辱、自叹自卑、作践自己是不同的。自嘲往往是以轻松的语言笑谈自己，暴露自己的缺点，看起来很傻，却是一种大智若愚的幽默，是与人交往的一种很安全的方式，表达出一种谦卑，也能产生亲切感和同情感。

微案例

理发师带了个徒弟。徒弟学了三个月后开始正式上岗。

他给第一位顾客理完发，顾客用镜子照照，说：“头发留得太长了”。徒弟不知何言。师傅在一旁笑着解释：“头发长，使你显得含蓄，这叫藏而不露，很符合您的身份。”顾客听罢，高兴而去。

徒弟给第二位顾客理完发，顾客照照镜子说：“头发剪得太短了。”徒弟无言回答。师傅笑着说：“头发短，使你显得精神、朴实、厚道，让人感到亲切。”顾客听了，欣喜而去。

徒弟给第三位顾客理完发，顾客说：“花的时间长了点。”徒弟无言以对。师傅笑着解释：“为首脑多花点时间很有必要，你没听说，‘进门苍头秀士，出门白面书生’的说法吗？”顾客听了，大笑而去。

徒弟给第四位顾客理完发，顾客一边付款一边说：“动作挺利落，才几分钟就理完了。”徒弟不知所措。师傅抢着说：“现如今，时间就是金钱，顶上功夫，速战速决，为你赢得了时间和金钱，你何乐而不为？”顾客听了，欢笑告辞。

晚上打烊，徒弟胆怯怯地问师傅：“你为什么能处处为我把话说回来？”

师傅笑着回答：“事物都有二重性，头理得长短也有二重性；我把顾客说好了去，也是对你的一种鼓励。”徒弟很受感动。

PART 03

幽默会给你不同的人生

◎幽默是一种力量

幽默是一种非常强大的力量。生活中，富有幽默感的人，通常也会是一个乐观主义者。拥有幽默力量并能加以利用的人，往往有着自信、宽容、豁达、乐观的心理素质，生活永远充满情趣和生机。他们在面对各种困境时，始终能保持乐观的态度，充满活力，能够以非凡的能力来向工作和生活中的各种困难挑战。

◎为自己开一扇窗

你会有怎么样的人生，来自于你怎么看待自己。如果你把自己看得很严重，人生就会过得很沉重；反之，如果你能轻松看自己，那么人生就会变得很轻松。幽默就是有着这样一种神奇的力量，能够帮助你注意焦点转移到好的地方，为自己打开一扇新的窗户。这样的人生态度，将会让你看到一个截然不同的轻松、愉快的世界。

◎越糟糕，越好笑

很多人会问，当不好的事情正在发生时，如何还能笑得出来。其实，面对各种不快，才最需要去找出事情中的“笑点”，让自己暂时告别烦恼，笑出声来。运用你的幽默，运用你的智慧，越处于困境的时候，越要让自己有一颗平和乐观的心。这种心态将会是你顺利克服各种困难、保持良好心态的最好武器。

◎幽默不是屈从

也许有人以为面对纷争之时，利用幽默化解是对对方的一种屈从，然而实际

上幽默是不屈精神的化身，是拒绝屈从社会成见的表现，是一种以退为进的智慧。弗洛伊德认为，幽默的力量可以掩盖失望的假面具，是对旧事物的一种反抗，而正是这种抗拒，导致了你的胜利和对方的改变。与人一争高下未必能达到你的目标，但幽默却给了你更多选择。

◎给自己幽默的态度

幽默感并不是嘲笑任何事，而是在幽默的同时能看见一件事情的严肃面和有趣面。不论你是内向型还是外向型的人，对生活都可以采取幽默的态度。幽默的力量会使你发现环境的另一面，会发现你的性格、志趣的合理性的一面。所以当你对所处环境不满的时候，尤其需要一种幽默的态度，让心理上的压抑慢慢减轻、消失。

微案例

1981 年 3 月 31 日，美国前总统里根被刺时，白宫新闻秘书詹姆斯·布莱狄也受了重伤，子弹从他的前额射入，血流满面扑倒在地。当时许多新闻机构都报道了他死亡的消息，因为没有人能相信，大脑受此重创的人还能活命。

但事实是，詹姆斯幸运地活了下来，并且不但逐步克服了半边大脑受损的行动不便，还能够骑马与妻子出游，而且一如往日地幽默，其康复的程度让所有人为之咋舌。

在一次访问中，记者忍不住问出心中的疑惑。

布莱狄笑着对记者解释道：“幽默感，使我能撑下来。厄运会打击我，但它打不到幽默感的那种深度！”

布莱狄的回答让在场的记者都十分感慨。

PART 03

做一个有幽默感的人

◎你有幽默感吗?

相信你在生活中一定遇到过这样的情况：一群人聚在一起，其中某个人将其笑话，在最精彩之时，在场听众大都笑了起来，但总会有那么一两个人眨着眼睛，莫名其妙，甚至还会愣头愣脑地问：“后来呢？”这的确有些尴尬扫兴，但也证明了每个人的幽默感其实大有不同。所以，你不妨审视一下自己，看看你的幽默感如何。

◎幽默感的背后

“这个人很有幽默感”，可以说是对一个人的高度评价，因为在幽默感的背后其实往往还蕴含了理解力强、有创造才能、善于言谈、有魅力等一系列的褒扬。相反，对于那些欠缺幽默感的人，则可能得到“言谈乏味，面目可憎”的评论。这样的说话虽然未必恰当，但事实就是缺乏幽默感的人，往往令人敬而远之，即使为人和善，也总是难以亲近。

◎什么是幽默感?

那么究竟什么是幽默感呢？幽默感是一种善于发现现实生活中的荒谬现象的敏感力；是一种巧妙地揭露人际关系中的矛盾和不通情理之处的智力；而这种发现和揭露并非粗暴的，而是机智、富于人情味的，最终会让人发笑，回味无穷。有幽默感的人，才能面对任何情形都面不改色，懂得如何在嬉笑中袒露自己的内心，博得他人的好感。

◎幽默感的两个层次

幽默感可简单分为两个层次：一是理解，二是创造。他们可以理解别人的幽默，并会为此会心而笑；但同时，他们能够通过观察、思索，自己创造幽默。如果你想做一个有幽默感的人，那么首先，你应当学会理解各种幽默，学会发现他人幽默中的独到之处；然后你才可能自己发挥创造，用你的幽默去打动他人。

◎教育程度与幽默感

幽默感层次的高低，通常来说，取决于受教育的程度、文化修养的水平。但这并不是说受过高等教育的人、文化修养高的人就一定有高层次的幽默感。心理素质、气质、大脑皮层的神经类型都起着非常重要的作用。同一个阶层、又有同样遭遇的人，有的有幽默感，有的则没有。事实上有不少受到良好教育的人，反而更加枯燥乏味。

微解释

中国许多寺庙的殿堂里都供着袒胸露腹、笑容满面的弥勒佛。据佛典经书上说：佛有三世，去世佛为燃灯，现世佛为如来，而这位露着个大肚皮、哈哈大笑的弥勒佛则是来世佛。弥勒佛龛的两旁常挂着这样一副对联：

大肚能容，容天下难容之事；

慈颜常笑，笑世间可笑之人。

这副对联其实给出了有幽默感的人的形容写照，即幽默家绝非那种一味耍贫嘴、爱刻薄的讽刺家，而是需要有“悲天悯人的菩萨心肠”，有从容不迫的生活态度，有一种不失原则的宽容气度，有明智理性的清醒头脑，有一套想得透、看得开、提得起、放得下、好寻开心、善开玩笑的本领。

PART 03

你的幽默感属于什么层次

◎你属于哪个层次?

幽默感要分层次，有幽默感的人也要分成几个层次：（1）理解幽默的人；（2）富于幽默感的人；（3）幽默家。一个人幽默感之有无，幽默感的高低强弱，与人的素质、气质大有关系。内涵深刻的幽默，往往富有哲学意蕴，是高度智慧的结果。通常被认为是较高的文化修养的一个方面，甚至是学者风度的表现。

◎理解幽默的人

理解幽默的人，是有幽默感的人中最低的级别，这一类人通常不见得能说会道，更谈不上工于辞令、巧言善辩，但是却常常被视为谈话的好对手。因为当别人说到含蓄有味时，调侃诙谐处，他们总能及时地、恰到好处地报以会心的一笑，而让说话者深感他们的善解人意，甚至萌生“话逢知己“的感慨。可见，理解幽默，也就多了结交知己的路径。

◎富于幽默感的人

富于幽默感的人比仅仅能理解幽默的人高出了一个层次，不仅善于理解别人的幽默，本身也具有敏锐的观察力，能够把自己的所见所闻化成睿智的语言，传达给周围的人们，制造欢乐的气氛，在嬉笑之余，又使人们回味和深思。这种人可以在枯燥的现实生活中为周围的人带来欢乐，自然也更受欢迎。这也是大多数人希望达到的境界。

◎最高层次的幽默家

“幽默家”这一称号主要是指那些专门从事喜剧艺术、幽默艺术活动的专业工作者，如卓别林、侯宝林等人，也兼指那些在其作品中特别富有幽默特色的著名文学家、艺术家，如契诃夫、马克·吐温、老舍等。与一般的有幽默感的人相比，幽默家面临的是广大社会，往往负有更高的社会职责，也能发挥更大的社会作用。

◎幽默家的创造

真正的幽默的创造，和科学的发明、艺术的创作一样，需要活泼的联想力、丰富的创造力。幽默家们所表现出来的幽默除了一些共性的东西，还表现出了他们个性化的特色。他们不仅需要具有各自独特的风格和技巧，还要具备幽默家的品格，要热心冷眼，既高瞻远瞩，又明察秋毫，把自己置于人群之中，保持独立思考的理智。

微案例

老舍曾在自传中这样介绍自己：

舒舍子，字老舍，现年 40 岁，面黄无须。生于北平。3 岁失怙，可谓无父，志学之年，帝王不存，可谓无君。无父无君，特别孝爱老母，布尔乔亚之仁未能一扫而空也。幼读 300 篇，不求甚解。继学师范，逐奠教书匠之基。及壮，糊口四方，教书为业，甚难发财，每购奖券，以得末彩为荣。示甘于寒贱也。27 岁发愤著书，科学哲学无所懂，故写小说，博大家一笑，没什么了不得。34 岁结婚，今已有一男一女，均狡猾可喜。闲时喜养花，不得其法，每每有叶无花，亦不忍弃。书无所不读，全无所获，并不着急。教书作事均甚认真，往往吃亏，亦不后悔。如此而已，再活 40 年，也许能有点出息。

全部自传仅 200 字，文章虽短，却有很强的概括力，不仅凝聚了老舍 40 年的沧桑经历，而且叙述了家境、教养、家庭、品格爱好、人生态度乃至对黑暗、昏昧的社会的嘲笑与否定，让人不禁为之捧腹，却又忍不住陷入思考。

PART 03

注意幽默的几个误区

◎不能犯的几个错误

幽默风趣是一种美，如果要让幽默发挥正面的作用，那就必须注意不要进入幽默的几个误区：（1）不要故作幽默，强求的幽默，实际上达不到幽默的效果，反而会弄巧成拙；（2）拒绝低级庸俗，包括粗俗的、低级趣味的和黄色的幽默；（3）不要不合时宜，一定要注意时间、场合、对象，滥用幽默，就可能产生负效果。

◎工作场合把握尺度

工作场合偶尔开几个玩笑可以调节气氛、缓和与同事间的关系，但是一定要把握尺度。如果一直在同事面前大大咧咧地总是玩笑，就会显得不够庄重，长期下去反而有害；在领导面前乱开玩笑，则会显得不够成熟，失去领导的信任；在下属面前信口玩笑，只会失去下属对你的尊重。

◎切勿捉弄他人

有人以捉弄他人为乐，还自以为很幽默，其实捉弄别人是对别人的不尊重，会让人认为你是恶意的，事后也很难解释，轻者会伤及你和同事之间的感情，重者会危及你的职业。尤其是在公众场合，让人公然丢脸，带来的效果必然不是愉悦，而是反感，旁观的人或许当时会笑，但实际上已经给你挂上了一个负面评价的标签。

◎给幽默高雅的格调

幽默的格调往往直接影响他人对你的评价，因为这种格调正是你的思想情趣

与文化修养的反映。内容健康、格调高雅的幽默，不仅给对方启迪和精神的享受，也是对自己美好形象的有力塑造。相反，粗俗恶劣的玩笑，只会暴露出你个人修养的不足，很难给人留下一个好的印象。

◎态度和表情传递讯息

要让人欣赏你的幽默，表情也很重要，如果一直板着脸，很容易招人误会，可能本来只是两句玩笑话，却让人觉得你在对他抱怨或者指责，从而伤了彼此的感情。最简单的做法是：保持微笑。笑容是一张非常有效的通行证，能为你的幽默增加更多的说服力。相反，如果你带着严肃的表情，那么幽默恐怕就会带来相反的效果了。

微案例

公司里小丽刚交了男朋友。一天午休的时候，几个和小丽关系较好的同事都在打趣她。

小丽害羞地和大家简单地讲了下两人的认识经过，几个同事都开始起哄。

其中一个忽然笑嘻嘻地说道：“那你从现在开始可要少吃了啊！不然你要是发胖了，你男朋友不要你怎么办？”

小丽是容易发胖的体格，一直在减肥，这在公司里也不是秘密。小丽听了同事的打趣也不恼，只是拿手肘撞了她一下，嗔怪道：“才不会呢！”

这时，一直没有加入聊天的小郑忽然一本正经地说道：“会的。你要是发胖了，你男朋友可能就反悔了。”小郑本意其实就是加入他们活跃一下气氛，但是他一脸严肃的表情说这句话，不像是开玩笑，反而像是挑衅。

小丽当场就生气了，但是又不便发作，只是从此之后，几乎不再和小郑说话。

PART 03

看准对象再谈幽默

◎找对幽默的对象

就如同应该让懂音乐的人来欣赏音乐，让懂绘画的人来欣赏绘画一样，幽默也是其特定的对象群体。尽管人人几乎都喜欢幽默，但是并不是每一个人都能够懂你的幽默或者因为你的幽默而会心一笑的。身份、地位、教育、性格，这些都是决定了对方是否会喜欢你的幽默的决定性因素。所以，先别急着幽默，不妨先辨别出你究竟要为谁而幽默。

◎一视同仁是种错误

每个人的个性都有所不同，有时候，同样一个玩笑，能对甲开，不一定能对乙开。人的身份、性格、心情不同，对玩笑的承受能力也不同。一般来说，后辈不宜同前辈开玩笑；下级不宜同上级开玩笑；男性不宜同女性开玩笑。在同辈人之间开玩笑，则要掌握对方的性格特征与情绪信息。因此，一视同仁的乱开玩笑，其实是幽默的一大忌讳。

◎开玩笑也要看辈分

中国人讲究长幼有序，即使现代人对辈分不再那么看重了，辈分在实际生活中仍是个需要注意的大问题。你必须牢记：和长辈或者晚辈开玩笑绝不能轻佻放肆，特别忌谈男女情事；当几辈同堂时，开的玩笑更要高雅、机智、幽默，符合场合和气氛。当听到别人开男女之间的玩笑时，不论是以长辈还是晚辈的身份在场，都最好不要掺和。

◎不要嘲笑他人缺陷

我们有句老话叫做“当着和尚骂秃子”，说的就是有些人不注意避讳，拿他人的缺陷开玩笑。金无足赤，人无完人，人人都有自己的缺点、短处，但是也都害怕别人用自己的短处开玩笑，尤其是有某方面严重缺陷的人，通常会更加的敏感。也许你觉得只是开个玩笑，但是对方却可能认为你在冷嘲热讽，更有甚者会被你的蹩脚“幽默”激怒。

◎异性之间的幽默要有度

同事、朋友之间开个玩笑可以调节气氛，但是切记异性之间开玩笑不可过分，尤其是不能在异性面前说黄色笑话，这会有损你的人格，也会让异性感到反感。和非血缘以及情侣、夫妻关系的异性单独相处时，切莫随便乱开玩笑。一定要保持适当距离，有礼有节。

微典故

有一次，周先生看到同事王女士穿着一身漂亮的新衣服来上班，于是玩笑道：“今天准备出嫁？”他的本意其实是一种夸赞，只不过话说得委婉一点，调侃一点。

然而，周先生的这位女同事性格蛮横、爱较真，平时就不爱开玩笑，闻听此言，当即怒不可遏，拍案而起：“你骂人！难道我离婚了，难道我丈夫不在了？”接着又来了一大串的谩骂，直到领导出面调停。

周先生面对王女士的谩骂，简直百口难辩，只好道歉了事。即便如此，王女士也余怒未消，当场虽然不再与他计较，事后却到处说周先生是个“二百五”，周先生每当提及此事都苦笑不已，他和王女士的同事关系也一直有裂痕存在。

PART 03

后天如何培养自己的幽默感

◎幽默的遗传性

据科学研究证明，幽默风趣具有一定的遗传性，有的家族可能更具有幽默的特质，比如侯宝林、侯跃文、侯跃华父子等。但是先天只是幽默的一个因素，毕竟那些幽默大师之所以能够受到众人的喜欢，更重要好的还是他们后天努力的成果。所以，如果你没有天生的幽默细胞，也完全可以通过学习一些幽默的技巧来提升自己，做一个风趣的人。

◎幽默源于自信

幽默是一门艺术，体现了一个人的智慧和情趣，是一种饱含智慧和情趣的领域。自如地展示这门艺术，一颗自信的心必不可少。只有带着自信，在和他人说话时，才能落落大方地注视对方的眼睛，面带愉快的笑容，说话才会平和稳重。建立在这样的基础之上的幽默，才能够让人真正信服、欢喜。

◎人际关系铺就幽默之路

幽默产生良好效果是要以有良好的人际关系为前提的。没有良好的人际关系，即使原本是一个很好的幽默，但在别人听来，可能也只会认为你是在打击讽刺他。所以，学习做一个幽默的人，首先要做的就是努力打造一个良好的人际关系。只有迈好人际关系这一步，你的幽默之路才能走好。

◎知识催生幽默

有广博的知识不一定幽默，但幽默的人大都有广博的知识。真正的幽默大师，

没有一个不是满腹经纶的，在他们那里产生高深的幽默、高质量的幽默、经典的幽默。因为只有知识面广的人，才能很好的运用知识进行幽默，能够理解他人的幽默。知识的深度和广度，才可能产生幽默的水平和程度。在职场经营管理、工作实践、学习生活中，积累大量的知识，可以助你形成富有特色的幽默。

◎用好心态拥抱幽默

幽默之心也需要千锤百炼，其根本在于一颗快乐的心。要使幽默风趣达到预期的效果，前提是调整心态，使自己每一天有一个好心情，不论是工作还是生活，都要保持乐观豁达的心态。要把消极的心态变为积极，把悲观的情绪变为乐观，把冷漠的感觉变为热情……即使历经各种挫折，也要苦中作乐，迎难而上。

微解释

如何训练幽默思维?

幽默思维不同于一般思维，它以“源于生活，高于生活”为创作宗旨，要求幽默者能够熟练从容地运用知识和驾驭语言，具备对一事物的超前超常的意识。训练幽默思维，可以从两个方面入手：

第一，多看事物有趣的一面，做时要有趣味状态。学会看任何情况趣味的一面，特别是对任何人和事物都要表现出有兴趣。

第二，学习欣赏幽默信息，领悟幽默之味。只有学会欣赏别人发出的幽默信息，才能领悟出来幽默之味。培养欣赏他人幽默的水平和能力，欣赏他人的幽默，需要水平和能力，需要悟性，靠领悟、感悟、醒悟、顿悟、悔悟、觉悟。这种对幽默信息的“悟”，也是一种技巧和艺术。

PART 03

美好生活要多一点幽默

◎幽默不只是社交

不少人这样一个认识误区：幽默是对外的，是社交场合不可缺少的因素，对自己人则完全没有必要。其实，与自己的伴侣一起，就构成了一个小社会，自己人之间也需要包括幽默在内的各种润滑剂。相敬如宾固然有必要，但是一味的严肃正经，就会失掉彼此间的亲切感，尤其是闹别扭、有误会的时候，更需要有幽默的态度和方式来缓解。

◎按下幽默的按钮

幽默具有非常强大地沟通力量，就像我们打开电灯开关，电力便沿着电线输送到机器上一样，只要按下幽默的按钮，也就能促使一股特别的力量源源而来。我们可以把这股幽默的力量导向他人，并与他人直接沟通。与亲密的人相处时，这个开关尤为重要，能为你们的关系带来更多的活力和激情。

◎用幽默平息矛盾

男女朝夕相处，少不了小吵小闹。但是小吵小闹如果处理不当，就会闹得不可开交，甚至拳脚相向。这时若能即兴来一两句幽默，往往会使形势立刻发生好转，不但能够使内心的不满得以宣泄，还能够拉近夫妻间的距离。人们常说“夫妻没有隔夜的仇”，更多的时候都是这种豁达的幽默消除了隔阂。

◎女人的幽默

很多满怀抱负的女性为了让他人认可自己的专业和能力，总是板着脸孔，神经紧绷，不论是工作还是生活都非常的严肃。其实这是一个非常大的误区。女人的特点不在于一板一眼、过度严肃。适当的幽默，可以突显女人身上的轻松柔和的特质，从而得到更多的关注。尤其是职业女性，更要学会对自己的特点善加利用。

◎生活里到处都是幽默

也许你觉得自己的生活十分枯燥乏味，但实际上只要你留心观察，你就会发现，你的生活里到处都是幽默，从书籍电视网络里那些逗你发笑的漫画、喜剧、相声等，到身边的亲戚朋友同事不经意间的语言或举动，都充满了幽默的智慧。一个幽默的人，不仅要从中发掘出幽默的乐趣，还可以从里面学到幽默的真谛。

微案例

阿丽和阿清是多年的同事，两人隔桌而坐，关系很好。

然而有一次，因为两人对一项工作有不同的意见，讨论过程中，居然发生了严重的口角，彼此冷战，形同陌路。

到了第三天，阿丽实在忍受不了这样的工作气氛，为了打破僵局，于是趁阿清也坐在座位时，她就翻箱倒柜，把办公桌的抽屉全部打开来翻找一番。

这时，阿清终于忍不住开口说话：“喂，你把所有抽屉打开来，到底在找什么？”

阿丽看看阿清，幽默地说：“我在找你的嘴巴和声音啦！你一直不跟我讲话，我怎么跟你讲话！”

两人扑哧一笑，重归于好。

PART 03

幽默为你开启爱情之门

◎用幽默谈恋爱

不论单身的朋友还是热恋中的男女，都应重视幽默在恋爱中的作用，并适时地在谈情说爱中运用幽默。那些受女人欢迎的男人，不管长相如何，往往都有一套逗人发笑的本领。而一个幽默的女人，也更容易受到男人的关注。但是，幽默不是没有节制的，要记住，一定要把握好这个度，切不可因为过分的幽默而让人反感。

◎采摘爱情之蜜

如果说生命是一朵花，爱情是花的蜜，那么幽默则是采花酿蜜的蜜蜂。在爱情的世界里，幽默始终扮演着一个爱情守护神的角色，让男女之间的感情交汇得更加融洽，在产生危机之时，给人以安全感，引导着恋人们向喜剧的方向发展。聪明的男女，应当学会用幽默来表露爱情，因为这将比长篇累牍的甜言蜜语更有效果。

◎爱情从幽默开始

劳伦斯曾说：“世俗生活最有价值的就是幽默感。作为世俗生活的一部分，爱情生活也需要幽默感。过分的激情或过度的严肃都是错误的，两者都不能持久。”对于恋人来说，双方之间契合的幽默感能帮助他们在片刻之中发现许多共同的美好的事物。甚至有人说，爱就是从幽默开始。幽默的求爱、求婚方式，往往更有魅力，更让人心动。

◎爱情的游戏

男女双方都有取悦对方的心愿，只要一方做出努力，对方自是心有灵犀一点通。幽默用于爱情生活，往往更容易让对方产生兴味。在恋人面前展露幽默的智慧和情趣，既可以共享快乐，又能深深地吸引对方。尤其是男性，更应具备处理这类微妙情感的幽默，太过直白或者太过含蓄，都不如得体的幽默来得对异性更加具有吸引力。

◎“性”之所致

恋爱婚姻中的男女，产生欲望和冲动是一种正常的心理现象。对此，有些人是采取直接的或粗暴的表达方式；有些人则是采取正统的、规范的、符合社会伦理道德的表达方式；但是还有另外一种表达方式，那便是幽默。直接地表达“性”太庸俗，正统的方式又太古板，而幽默的表达，既能表达自己的意思，又可以营造一种浪漫的气氛。

微案例

周末上午，妻子在做家务，她对仍然躺在床上的丈夫说道：“亲爱的，你能把昨天晚上换下来的衣服洗一下吗？”

丈夫立刻回答：“不，我还没睡醒呢！”

妻子丝毫不意外这个答案，微笑着说：“我只不过是考验你一下，其实衣服都已经洗好了。”

果然，丈夫听说后，立刻从床上坐起来，大声回答：“我只是和你开玩笑，其实我很愿意帮你洗衣服的。”

妻子看着丈夫讨好的表情，温柔地说：“我也是在和你开玩笑，既然你愿意，那就请你快去干吧！”

丈夫闻言，睁大了眼睛，知道妻子是在以一种幽默的方式让自己帮忙做家务，他也不得不佩服，于是他从床上爬起来，高兴地去干不愿干的家务了。

PART 03

用幽默推销你自己

◎从自我介绍开始

自我介绍是与人初识之时给对方留下好印象的关键之一。然而，千篇一律、毫无亮点的自我介绍，又怎么能引起他人的兴趣呢？如果这时你能来一点小幽默，开个小玩笑，必定能打破沉闷的局面，活跃气氛，迅速地吸引对方的注意力。对方也就能在这种轻松愉悦的氛围之中对你产生认同感。

◎自我推销的利器

现在的人际关系越来越复杂，如何在人群之中将自己“推销出去”？秘诀就是，暂且将严肃放一边，幽默摆中间。幽默是缓解与他人之间氛围的最好工具，也是让你得到他人赞赏、喜爱的最佳利器。在与他人沟通的过程中，有幽默感的人，总是更容易得到欣赏和肯定，也更受欢迎。一句富有幽默感的话，甚至可能会比千言万语更让人印象深刻。

◎用幽默活跃气氛

几乎所有人都喜欢生活在轻松活跃的氛围中，喜欢与那些有亲和力的人交往。人与人的交流，在欢声笑语中进行会更加顺利，沟通交流自然是事半功倍。要想达到这个效果，其实最好的工具就是：幽默。正如林肯说的：“依我的经验来看，在向一般人说明或解释问题时，说笑话的方式比其他方式更容易被人接受。”所以善用这一工具的人，总是能获得更大优势。

◎幽默的说服力

幽默是一种生动的语言表现手法，虽然不同于严密科学的理论，但是同样具有真实性、说服力以及逻辑性，具有非常强的力量。在辩论的过程中，幽默是以诙谐逗趣的方式，暗示事物的本质，达到明辨是非的目的，因而常常可以发挥证明与反驳所无法达到的作用。这种于谈笑之中巧藏锋芒的论辩，往往能化难为易，在和风细雨中成功说服对方。

◎幽默也能做事

向他人要求或请求，并不是一件容易的事情，尤其是当对方并不好相处，或者与你的关系并不那么亲密时。这时，如果你能巧妙地利用幽默来表达你的需求，不失为一个妙法。幽默可以帮助化解尴尬、破除敌意，在气氛和缓的情况下，再含蓄地提出你的要求，相信对方就会很难再拒绝你了。

微案例

高兵是一个刚毕业的大学生，找工作处处碰壁。一次，他给一家外企发了一份简历，第二天就收到了对方发来的邮件，上面写着：很抱歉，您未被录……。可能是系统出了问题，对方相同内容的邮件，竟然有好几封。

于是，他给对方回复了一封邮件，说：“既然您对没有录用我表示如此的遗憾和内疚，为什么不能给我一次面试的机会呢？”

对方的招聘人员被他的幽默逗笑了，想看看他到底是什么样子的人，于是就给了他一次面试的机会。

结果高兵顺利通过了面试，得到了满意的工作。

PART 03

用幽默提高生产力

◎幽默也是生产力

说幽默是生产力，不仅是因为幽默与报纸、图书、电视、电影等形式结合，能产生巨大的经济效益和社会效益，更重要的还是因为幽默能使人这个生产力要素在轻松愉快的职场氛围中工作，提高工作效率，生产力水平当然也随之提高。反之，人在气愤、埋怨的情绪中，效率会降低，生产力水平也就会受到影响。

◎带点幽默上班

现在社会生活节奏快、工作压力大，上班族难免会觉得疲累，大多数人过着上班专心工作，下班后网上瞎聊天的生活，这样的结果往往是生活工作都不够轻松舒适。上班族其实特别需要带点幽默去上班，在压抑的工作环境中，适当的幽默，可以排解压力、调节气氛，长期下来，必定会起到提高工作效率的作用。

◎领导者善用幽默

作为上司或者老板，过度严厉的态度很容易引起员工的反感。相反，一个幽默的领导者却可以将这种幽默“传染”给员工，使工作氛围更好，进而营造一个轻松的工作环境和氛围，让员工工作起来更有干劲。幽默风趣的激励方式，也会起到比批评、指责更好的效果，带来的影响也会更加积极向上。

◎聪明员工会用幽默

在员工与上司的关系中，员工处于权力的指向对象，处于相对劣势，如何处

理与上司的关系就是一门非常重要的学问。其实只要员工不打算跳槽，那么最好的办法就是适应上司，得体地支持他，得到他的赏识。幽默的方法和技巧可以帮助你调整自己的心态，同时也可以拉近与上司的关系。

◎同事之间多点幽默

除了上司、下属之间的关系，工作之中面对最多的恐怕还是同事之间的关系。同事之间相处是否融洽直接决定了你在这个工作环境中工作是否舒心顺利，甚至决定了你在团体中能否与他人合作。而幽默就像人与人之间的润滑剂，可以帮助你搞好和同事之间的关系，改善你工作时的心情，大大地提升你的工作效率。

微解释

美国的一些企业曾经做过一项实验，来证明幽默确实能够改善生产力，提升士气，并有助于团队合作。科罗拉多州的迪吉多公司让员工接受幽默训练，想尽办法增加员工的幽默感，结果显示，参加过幽默训练的 20 位中级主管，在 9 个月内生产量增加 15%，病假次数减少了一半。

另外，根据美国针对 1160 名管理者的调查显示：77% 的人在员工会议上会以讲笑话的方式来打破僵局；52% 的人认为幽默有助于其开展业务；50% 的人认为企业应该考虑聘请一名“幽默顾问”来帮助员工放松；39% 的人提倡在员工中“开怀大笑”。

一些著名的跨国公司，上至总裁下到一般部门经理，已经开始将幽默融入到日常的管理活动当中，并把它作为一种崭新地培训手段和管理工具。

PART 03

用幽默化解困境

◎困境丛生的年代

我们正处在一个竞争白热化的时代，工作不顺、家庭矛盾、子女学习等各类问题常常会突然来临，让人陷入困境中；我们又处在一个刺猬群居的商业化社会，很难避免与社会、与他人交往，而人与人的交往是一个颇为复杂的问题，一不小心就可能陷入尴尬。幽默就像一把披荆斩棘的宝剑，让你在困境之中，为自己，也为他人开辟一条道路。

◎用幽默告别忧郁

现代生活的一大特色，就是忙碌紧张、竞争压力大，因而罹患身心疾病的人也越来越多，悲观、消极、忧郁不安、缺乏信仰正逐渐成为一种“时代病”。此时的当务之急是要重建自己积极乐观的人生观，建立一个自信豁达的健全人格，而幽默不失为一剂医疗“时代病”的良药，不仅可以为自己带来正面的思想，也可以给别人以真诚的欢笑。

◎用幽默随时“拐弯”

有时候，人很容易钻进负面思考的死胡同，在压力、烦恼的压迫下，找不到出来的路。幽默可以帮助你“转个弯”思考，在重重的困难或艰辛中，幽默的心态总是可以让你看到阳光的那一面，给你更多积极的想法。综观古今名人，凡是成就大事者，无不具有幽默的细胞，能够处事而不惊，遇挫而不怒，用那小小的幽默来扭转颓势。

◎幽默可排解愁苦

车尔尼雪夫斯基曾说过：“一切幽默都含着欢笑与愁苦。”生活中，每当出现曲折与困惑时，便会带来一份愁苦，如果闷在心里，便会日久而弥盛；如果运用幽默的力量，以轻松、洒脱的方式来排解这份愁苦，不仅能使愁苦化为烟云，也能因此而带来欢悦的收获。所以幽默不是简单地用笑容掩盖苦闷，而是让其彻底消散的良方。

◎享受幽默的趣味

如果你想要更轻松快乐地生活，不妨把“因幽默的力量而享受趣味”加入你的日程表里。所谓人生不如意事十之八九，没有人会一声顺遂、毫无烦恼；茫茫人海中，每个人都有可能不被人理解或接受。这个时候，你可以选择消极、抱怨、仇恨，也可以选择以轻松的心情面对自己，掌握幽默带给你的趣味和快乐。

微案例

有一位幽默沟通专家要举办一场Party。活动即将开始时，助理却着急地告诉他说：“苹果不知道什么时候掉了一袋，剩下的可能不太够用，这里又离市区那么远，怎么办？”

专家没斥责她，只是轻声问道：“有没有哪一种准备多一点的食物？”

助理回答：“小点心准备得很多，应该还会有剩下。”

专家于是拍了拍助理的肩膀：“没关系，有我呢！”

很快，宴会开始了，宾客们看到苹果盘前都放了一个小牌子，上面写着：“上帝正在看着你，请别拿太多了！”大家不禁莞尔一笑，走到后头又看到放小点心的盘子前也立了一个牌子，上面写：“不要客气，要多少拿多少，上帝正忙着注意前面的苹果呢！”

来宾们都呵呵笑弯了腰，结果这场Party宾主尽欢，完全没有因为少了袋苹果而受到不好的影响。

PART 03

用幽默拉近人际关系

◎主动出击

在与他人交往的过程中，有的人能够主动出击，有的人却只会在角落等待他人的注意，而最终难逃被忽略的命运。人际交往中，积极主动非常重要，否则，除非你有足够吸引人的特别之处，否则将很难结识新的朋友。如果你对此感到害羞不安，可以尝试用些幽默自嘲的方式，对人坦诚你的紧张，然后在欢笑之中迈出你主动出击的第一步。

◎表达你的善意

托马斯·卡莱尔曾说：“你的幽默是你以愉悦表达自己的方式。它表达的是你的真诚、善意和爱心。”在与人交往的过程中，你无需要长篇大论，只要会心地一笑，就可以迅速缩短人与人之间的距离。以幽默来打招呼，是传达友善的有力方式，甚至在相当严肃的外交场合，幽默也可以缓解过于紧张的气氛，是比握手更文明的一大进步。

◎用幽默化解冲突

幽默产生的力量能平息人生风暴，与他人建立和谐的关系，并达到人生目标。我国的幽默大师林语堂甚至说：“在第二次世界大战前，如果各国都派幽默高手来谈判，那就可以避免第二次世界大战的发生了。”面对各种人际冲突或尴尬的情境时，你大可用幽默来化解，好的幽默，往往能使人怒气难生，化为豁达。

◎人际关系的润滑剂

不少人在社交场合总是难免焦虑、紧张，人际关系时刻处在紧绷的状态。这时，幽默就像是人际关系最好的润滑剂，能够很好地免除焦虑、化解冲突和促进互动，是人与人之间最好的润滑剂。毕竟，大家都喜欢欢笑，喜欢轻松愉悦的气氛。当你想要接近对方，却又不知从何做起时，不妨来点合时宜的幽默，紧张的氛围将会立刻得到逆转。

◎点到为止

用幽默代替握手，那么幽默也如握手一样，不是握得越久越好。幽默大师林语堂说："讲笑话要像女人的三点式，点到为止。"很多情况下，讲得太多，反而会弄巧成拙。幽默本来就是带着些隐晦意味的学问，最好是让他人慢慢回味，若是讲得太多，喋喋不休，就好比抓住别人的手一直不放，难免让人厌烦。

微案例

威廉是一个直脾气的人，一直对公司的董事长颇为反感。

在一次公司职员聚会上，威廉很想让董事长出出丑，于是突然问董事长："先生，你刚才那么得意，是不是因为当了公司的董事长？"

这位董事长也看出了威廉的恶意，但是他并没有指出，而是微笑着回答说："是的，我得意是因为我当上了董事长。这样就可以实现从前的梦想，亲一亲董事长的夫人了。"

董事长敏捷地接过威廉取笑自己的目标，让它对准自己，于是他非但没有因为威廉的发难而难堪，反而为自己获得了一片笑声，让参加聚会的员工们都不禁为之捧腹。就连威廉也忍不住笑了。从此以后，威廉不再随便找董事长的麻烦了。

PART 03

在社交场合中展现自己的幽默

◎闪着智慧之光的幽默

在现在社会的人际交往中，交往的程度依赖双方相互间吸引力的强弱而定。有人总结出富有吸引力的人的几大特征”，其中最重要的当数是幽默和聪明。因为相较于善良等良好的品质，这两项更容易也更适合在社交场合展示。而幽默中又往往闪烁着睿智的光芒，因为有幽默感的人往往思路敏捷、反应迅速，总能语出惊人，令人印象深刻。

◎幽默塑造健全人格

“有幽默感”，可以视作对人极高的赞赏，因为他不仅表示了受赞美者的随和、可亲，更显示了高度的智慧、自信。仔细观察，不难发现，越是豁达、自信的人，越是富有幽默感；越是自卑、自闭的人，越难以容忍幽默的存在。不幽默的人并不一定是没有幽默的智慧，而是没有幽默的胸襟。所以学会幽默，其实也是健全人格的一个过程。

◎用幽默打造独特魅力

在公共社交场合，恰当的幽默犹如金苹果落在银盘子中，使你魅力倍增。性情开朗、正直、幽默的人，即使没有出众的容貌和迷人的身材，也能展露独特的魅力，吸引众人的注意。幽默的魅力，仿若空谷幽兰，你看不到它盛开的样子，

却能闻到它清新淡雅的香味，引人遐思，而且绝不会因为岁月而减去分毫。

◎从取笑自己开始

瓦尔特·雷利说：“笑的金科玉律是不论你想笑别人怎样，先笑你自己。”这也就是说最懂得笑的人要成为一个最先笑的人，那么笑的目标必须时刻对准你自己。把自己本身作为笑的目标，可以沟通信息，表达看法，这是最令人折服、最能获得信赖的一种品质。而人际沟通过程中，自己也是一个最为安全地笑的对象，不会因为不小心而触怒他人。

◎与人分享欢笑

不论你从事的是什么行业，也不论是个新手还是老手、是经理或是职员、是董事长或是小老板，幽默的力量都能为你的工作增色不少。它能帮助你含蓄而豁达地表现自己，帮助你成功地与他人交往和沟通，其中，关键的诀窍就是，与人分享笑的力量。只有通过分享，幽默才能帮你成为一个为人们所喜欢和信任的人，进而帮助你实现目标。

微典故

1800 年，约翰·亚当斯参加美国总统竞选时，共和党人指控他曾派竞选伙伴平克尼将军到英国去挑选四个美女做情妇，两个给平克尼，两个留给他自己。岂料，亚当斯听了这样的指控时却毫不在意，反而哈哈大笑起来，说道：“假如这是真的，那平克尼将军肯定是瞒过了我，全部独吞了！”

后来，幽默而有能力的约翰·亚当斯当选为美国历史上的第二位总统。但是试想一下，如果亚当斯听到攻击之后气急败坏、暴跳如雷、脸红脖粗，或辱骂对方的不义，这件桃色丑闻也许就会越抹越黑了。

PART 03

幽默是领导者的必修课

◎领导者的幽默气质

大智若愚的领导看起来似乎没什么本事，却有着非一般人所能体会的领导气质，其中一项就是幽默。领导者的幽默不应是讽刺式的，讽刺只会使人厌恶，甚至产生对抗。幽默的领导者，应当会在适当的时候播撒欢乐的种子，能够用温和柔软的力量俘获下属的心，让下属能够准确、高效地完成工作。

◎幽默的益处

我们谈过很多幽默的益处，但是对于领导者而言，这种益处似乎更加显而易见。善用幽默的领导者，总是给人以平易近人的感觉，幽默风趣的言行举止也为其增添了不少魅力。有幽默感的领导者，与员工进行沟通也更容易赢得对方的欣赏与信任，更能激发员工的潜能，让整个团队的工作效率得到提升。所以，想做好一个领导者，幽默是门必修课。

◎让员工放下工作

英明的领导者，应当知道在员工出现灰心丧气的时候，简单的说服教育或施加压力反而可能适得其反，这时最好的办法是请他们暂停工作，可以给他们讲些幽默的故事，或是诙谐的笑话，让他们从消极的情绪中解脱出来。只有雇员保持高度的精神状态时，才可能尽快恢复信心，重新全身心地投入到工作之中。

◎用笑声提高效率

毫无疑问，笑声是一种积极的选择，能让人感觉良好，可以缓解压力，让人

信心百倍、充满活力，让职业充满动力。在紧张的工作中，笑声甚至可以常常在非常情况下激发人的智慧。但是，在压抑的工作环境下，多数员工都为压力所困，无法感受到幽默的作用。这个时候，领导者就应当开动思维，用自己的幽默为办公环境营造更多的笑声。

◎用对幽默

职场就像个大杂院，形形色色的员工来自四面八方，每一个人都拥有自己的价值观、是非观、信仰观、政治观及处世哲学。所以，尽管幽默可以帮助管理者游刃有余地工作，但是在面对员工时，务必对时机、题材、表现方式多留意，以免“说者无心，听者有意”，造成难以释怀的误解。

微案例

美国作家马克·吐温是一个很幽默的人。

有一次他去某小城，临行前被告知，那里的蚊子特别厉害。

到了那个小城，马克·吐温在旅店登记房间时，正好看见一只蚊子在眼前盘旋。店员不胜尴尬。

马克·吐温却满不在乎地对职员说：“贵地的蚊子比传说中的不知聪明多少倍，它竟会预先看好我的房间号码，以便夜晚光顾饱餐一顿。”

大家听了不禁哈哈大笑。

结果，这一夜马克·吐温睡得十分香甜。原来，旅馆全体职员一齐出动，驱赶蚊子，不让这位博得众人喜爱的作家被“聪明的蚊子”叮咬。

幽默让马克·吐温成功地征服了一群素不相识的店员，让他们心甘情愿地为之工作。

PART 04

巧用赞美，攻占对方的心理

PART 04

不要小瞧赞美的力量

◎抱怨无法改变现实

如果你想抱怨，生活中一切都会成为你抱怨的对象；如果你不抱怨，生活中的一切都不会让你抱怨。一味地抱怨不但于事无补，有时还会使事情变得更遭。你要做的是如何让自己在生活中保持笑容。所以，学会赞美，以赞美肯定的眼光去看待这个世界，去看待你周遭的人和事，你就会发现其中美好的那一面。

◎不要吝惜你的赞美

人类本性的需求之一就是期望被赞美、钦佩、尊重。几乎没有人会不希望得到尊重和赞美，这如同食物和空气一样重要。你如果希望别人对你亲切友善，那么就绝不能吝惜你的赞美。要知道，一句话、一个微笑、一个肯定的眼神有时就能给人无限的鼓舞和温暖，而接收到你真心赞美的人，又怎能不对你有所好感？

◎让赞美成为习惯

想要得到上司的宠爱，同事的信任，朋友的喜爱，那么就应该停止抱怨，试着把赞美变成你的生活中的一种习惯。学会寻找他人的闪光点，学会挖掘平淡生活中值得称道的地方，然后毫不吝啬地给出你的赞美。当你把赞美变成你的习惯之后，你就会发现你再也没有时间去抱怨，你的大脑里将被别人和世界的美好所占据。

◎用赞美为你开路

不论是企业经理，还是行政官员，但凡能够获得事业成功的人，都离不开一个好的人际关系。而赞美却如同宝石一般，会让你熠熠生辉，在社交场合游刃有余。掌握正确的赞美方法，然后真诚地表达出来，就能为你编织出五光十色的人际关系网络，使你在交际场上如鱼得水，左右逢源，也更容易得到他人的支持。

◎学习如何赞美

如何赞美得恰当、委婉、深入人心，也是一门深奥的学问。你需要学会寻找值得你赞颂之处，然后在合适的场合、用最好的方式，对正确的对象表达出来。任何一个环节出错，都可能造成“马屁拍在马腿上”的结果，反而不妙。最好的赞美，应当是含蓄的、不动声色就将话说到对方的心坎里去，要达到这个目的，就必须学习和练习。

微案例

韩国某大型公司的一个清洁工，本来是一个被人看不起的角色，但就是这样一个人，却在一天晚上公司保险箱被窃时，与小偷进行了殊死搏斗。

事后，这名清洁工得到了表彰。当记者问起他这么做是否出于某种崇高的动机，清洁工的答案几乎让所有人都大跌眼镜。

清洁工的回答是：“我这么做，完全是因为公司的总经理。每当公司的总经理从我身旁经过时，总会不时地赞美我扫的地真干净。这让我深刻地感觉到我就是公司的一份子，我应该为了公司去和小偷搏斗。”

这个答案，与人们之前猜想的似乎相去甚远，也许就连公司的总经理本人也没有想到自己随心的夸奖会带来这么大的成果吧。

PART 04

每个人都渴望得到赞美

◎赞美是人类最美的语言

不管是孩子还是成年人，不管是平凡之辈还是成就卓著之人，都希望得到赞美和认可。真诚的赞美它像和煦的春风一样，让人感到温暖和力量，可以说是人类最美的语言。赞美是发自内心的肯定和鼓励，而不是拍马溜须，更不是阿谀逢迎。把握了赞美的技巧，只要妙口一开，不出三分钟，必定就能让你眉开眼笑、好感倍增。

◎每个人都渴望赞美

喜欢听好话受赞美是人的天性之一，所以每个人都会对来自社会或他人的得当赞美，而感到自尊心和荣誉感的满足。听到别人对自己的赞赏时感到愉悦和鼓舞几乎是人的本能，而在这种愉悦的心情下，自然不免会对说话者产生亲切感，从而使彼此之间的心理距离缩短、靠近。人与人之间的融洽关系就是从这里开始的。

◎赞美的力量

美国哲学家约翰·杜威说：“人类最深刻的冲力是做一位重要人物，因为重要的人物常常能得到别人的赞美。”可见赞美的魅力是多么的巨大。赞美就像是让人无法抗拒的甜食一般，纯正的味道总是让人难以说不。不管是大人还是孩子，不管是士兵还是职员，都永远不会拒绝你发自内心的赞美之意，而掌握了赞美真谛的你，又怎么会不讨人喜欢呢？

◎赞美的效果

美国商界著名的管理者查尔斯·斯科尔特认为，他能够拿到高薪，是因为他知道跟别人相处的本领，那就是通过鼓励和赞美让一个员工发挥出最大的能力。拿破仑主张对士兵“不用皮鞭而用荣誉来进行管理”也是这个道理。利用赞美鼓舞士气，激励员工，是身为领导者十分宝贵的资产，也是任何想要与人融洽相处者必须铭记的格言。

◎送出你的“甜食”

正是因为赞美具有如此强大的力量和出色的效果，所以你必须学会善用它。如果说真诚的赞美是令人欲罢不能的“甜食”的话，那么，想要成功的你就应当首先学会做一个优秀的烹饪师，适时发现对方的优点和长处，然后毫不吝啬地送出你的“甜食”。这时正确处理人与人之间的关系的一条重要而实用的法则，百试不爽。

微案例

著名的成功大师卡耐基母亲早逝，在9岁的时候，他的父亲把继母娶进家门。

初次见面，他父亲一边向继母介绍卡耐基，一边说：“亲爱的，希望你注意这个全县最坏的男孩，他可让我头疼死了。”

卡耐基知道自己的确让父亲费了不少脑筋，然而令他大惑不解的是，继母微笑着走到他面前，托起他的头看着他，接着又看着丈夫说：“你错了，他不是全县最坏的男孩，而是最聪明、但还没有找到表现机会的男孩。”这一句话，令淘气的坏男孩几乎落泪，他心里感到很温暖，自然对这个继母充满了好感。

继母的这一句话，不仅让他和继母开始建立友谊，同时也成为激励他的一种动力，使他日后创造了成功的28项黄金法则，帮助千千万万的普通人走上成功和致富的光明大道。

PART 04

求人办事需要适当赞美对方

◎人人爱听甜言蜜语

爱听甜言蜜语大概是所有人都有的一种特质。求人办事时，如果能给对方戴顶合心意的高帽子，那么事情大概也就完成大半了。赞美他的能力以及你是多么需要他的帮助，强调这事只有他能办，非他不可，会让他有成就感，从而愿意去帮忙。如果把对方标榜为能力上的“超人”，以证明他能力和重要性之大，那么，分内的小事自然不在话下。

◎看准时机赞美

如果一个人很有兴趣地谈到他的专长，或他所取得的成绩，或他的业务成果时，你适时地提出与之相关的要求，在这样的时刻，他拒绝你的可能性最小，你的要求得到满足的成功率最大，这是经过心理学家及社会学家的实验所证明的。所以，抓住这个赞美的时机非常重要。

◎告诉对方“非你不可”

当你有求于人时，就去赞美他，然后强调某些事非他不可，营造一个合适的氛围。这种“非你不可”的特殊性，会让他的自尊心、虚荣心得到极大的满足，因此为了证明他具备这种“非她不可”的能力，他同意帮助你的可能性会大大增加，进而你的需求可以最大可能和最大限度地得到满足。

◎赞美能力和权威

求人办事时，赞美不是随意的，而要有所针对，比如赞美对方的能力和权威，

就是一个很好的方法。这种权威和能力通常是帮助你做你请求的事情的最佳途径，也是你选择向他求助的一个主要原因。如果对方帮不了你办事，那么多少会在自尊心上受不住，脸上无关。所以，只要你赞美得当，抓住对方的弱点，那就没有办不成的事。

◎学会使用赞美的魔法

任何的请求，经过赞美的魔棒轻轻一点，就变得不一样了。现代人或多或少都了解，多多送些高帽子，可以赢得人缘，可以得到一些意想不到的犒赏。因此，送高帽子，强调非他不可，是求人办事所必备的技巧，高帽子送得恰到好处，会大大增加成功的概率。

微案例

美国黑人富豪约翰逊修建一座办公楼，但在资金上还有三百万美元的空缺，他出入多家银行都没有贷到这笔款。于是，他约了一家银行的主管一起吃饭，席间，银行主管对约翰逊说："这儿我们不便谈，明天到我的办公室来谈吧。"

第二天，当约翰逊断定该银行很有希望给他抵押借款时，他说："好极了，唯一的问题是今天我就要拿到贷款。"

"你一定在开玩笑，我们从来没有一天之内就能办妥这种的事的。"银行主管说。约翰逊把椅子拉近说："您是这个部门的主管，在一天之内能办妥这事的，除了您就没有别人能办到了。我对您的实力还是很了解的。哈哈……"

对方微笑着说："你真是会说好听话，不过，还是让我试一试看。"这个银行主管试过以后，本来以为办不到的事竟然办到了，约翰逊也在钱花光之前拿到了这笔贷款。这里的关键是约翰给了对方一顶高帽子，强调他的能力，这件事他肯定能办到，而且是非他不可。那么这位主管就该想了：如果办不到的话，是不是会很没面子。

PART 04

赞美不只是“说好话”那么简单

◎你赞美对了吗

我们强调了赞美的作用和重要性，然而现实中，并非人人都能说的恰到好处，一不小心就可能弄巧成拙。赞美本身是对他人的尊重，无可非议，可过多的赞美，无止境的赞美，不分场合的赞美，不分对象的赞美，别有用心的赞美，非但不能起到改善彼此关系、缩短距离的作用，还可能惹人反感。所以，有一些赞美的技巧，你必须铭记在心。

◎实事求是的赞美

真正的赞美，是有根有据、实事求是的。如果言过其实，或言不由衷，对方总是能够第一时间有所察觉。这样的赞美就可能变成是“拍马屁”了，真实的动机目的恐怕也会受到怀疑，完全脱离实际的赞美甚至可能被认为是恶意的讽刺，这对彼此的关系都将会是极大的损害。所以赞美他人时应当实事求是，这样才能抓住对方的心，改善彼此的关系。

◎赞美需恰如其分

赞美还必须做到恰如其分，要具体、确切，不能空泛，不能夸大，更不能含糊。而且，所要赞美的事情也并非一定是大事，哪怕是别人一个很小的优点，只要给予恰如其分的赞美，也能让对方心花怒放。赞美的目的是要对对方表示一种肯定和欣赏，让对方能从我们的话中领会这些含义，若是赞美不当，则如同隔靴搔痒，还有可能会引起他人的反感。

◎赞美的策略

虽然人人都爱听赞美的话，但是并非任何赞美都能使对方高兴。所以，赞美一个人时，也要采取一定的策略性的手段，先搞清楚哪一个“点”是对方希望被别人称赞的。比如，对爱美的女性，可以称赞她今天裙子的款式时髦；对爱好音乐的朋友，就大方夸奖他在唱歌、演奏方面的能力。找准“点”再入手，你的赞美才会说到别人的心坎里。

◎针对过去赞美

事实上，赞美对方大可不必在对方的人品或性格上下工夫，而应该针对其过去的事迹、行为或身上的优点等，即对成型的具体事物作适当的赞美。尤其是在和对方交情不深的情况下，对既成事实的赞美，往往对方比较容易接受。草率地去赞美对方的人品，即使你是发自肺腑的，也会因为判断理由不充分而显得草率敷衍。

微案例

罗斯福总统下肢瘫痪，不能使用普通的小汽车。于是克莱斯勒公司为他专门设计制造了一辆汽车，由工程师送到白宫。

罗斯福立即对这辆汽车产生了极大的兴趣，说：“我觉得简直不可思议，只需按按钮，车子就能跑起来，真是太奇妙了！”

他的朋友们也在一旁欣赏汽车，罗斯福当着大家的面夸奖工程师们：“我真感激你们花费时间和精力研制了这辆车，这是件了不起的事！”

接着他欣赏了车的散热器、车灯等，在和工程师的交谈过程中，几乎提到了车的每一个细节，并坚持让夫人和他的朋友们注意这些装置。

这些具体的赞美，让人感到了他的真心和诚意。

PART 04

赞美要赞到“点子”上

◎找对地方放糖

赞美不是胡说一气，专拣好听的说。高明的赞美应当能赞到“点子”上。如果你赞美的地方是对方毫不在意之处，那么哪怕你磨破嘴皮子，只怕也收效甚微。相反，在对方引以为豪的地方，如果你能来来点“锦上添花”，那就能真正地赞美到对方的心坎里，让对方十分受用。

◎了解赞美的对象

那么，如何才能找到对方引以为荣的“点”，然后给予赞美呢？最简单的当然是掌握对方的基本情况，如对方的优点和长处，他的缺点和弱点，还要熟悉对方的爱好、兴趣、人品，了解对方性格特点，唯有如此才能避免泛泛而谈或者无话可说。知己知彼，方能在有效地赞美对方时达到百战不殆。

◎赞美对方的自豪之处

每一个人引以为豪的事情都不相同，真诚地赞美这些事情，总能起到良好的效果。要做赞美的高手，就必须熟知这一技巧，投其所好以获得他人的好感。比如对于老师，你可以称赞他的教育成绩和他的学生；对于一位母亲，你可以说她培养了很有出息的孩子；对于一位老人，你要以赞颂他一生事业的光辉，点石成金。

◎让赞美闪光

虽然没有人会拒绝别人真诚的赞美，但是如果赞美流于世俗，那么也会让效

果大打折扣。赞美之词应当有其闪光的地方，不断地抄袭模仿，不仅会让人觉得你毫无创意，给你贴上“落伍老套”的标签，甚至可能觉得你毫无诚意。其实，要找准闪光点并不难，只要你不要人云亦云，对你赞美对象多些了解，那么就能避免一些陈词滥调的使用了。

◎你不能忽视的内容

赞美一个人引以为荣的事情，可以事半功倍，起到更好的赞美效果，并能使对方更容易接受你的建议，但同时你也必须注意三点：第一，赞美的语言表达要准确，不能偏离事实；第二，赞美必须是由衷的，发自肺腑的言语，不要夸张；最后，赞美时精力要专注，让被赞美者感到你是真心实意的。

微案例

感光胶卷的发明者乔治·伊斯曼在曼彻斯特建造了一所音乐学校和一个戏院。某高级座椅公司的总裁亚当斯想得到这两幢大楼的座椅订货生意，于是预约拜见了伊斯曼先生。

亚当斯进入伊斯曼的办公室时，并没有马上讲到他的座椅生意，而是满脸诚恳说道：“伊斯曼先生，我一直很羡慕您的办公室，我从事的业务是房子内部的木建工作，但我之前还没有见过比这更漂亮的办公室呢。”

伊斯曼一直对自己的办公室十分满意，听了亚当斯的话，心情很好。

亚当斯走过去，像抚摸一件心爱之物那样，用手来回抚摸着一块镶板，“这是英国的栎木做的，对吗？英国栎木的组织和意大利栎木的组织有点儿不同。”

伊斯曼惊喜道：“是的，这是从英国进口的栎木，是一位专门同细木工打交道的朋友为我挑选的。”

接下来，伊斯曼带亚当斯参观了那间房子的每一个角落，和他聊了几乎两个多小时。最后，亚当斯果然拿到了那两幢楼的座椅生意。

PART 04

赞美也要有新意

◎赞美不简单

赞美听上去似乎很简单，只要说几句好话就行了，但实际上却绝不是一件简单的事。遇见女人就夸“漂亮”，碰见男士就说“能干，有为”，这些老套的赞美不能引起人特别的感受和注意力，还会让人心生厌倦，觉得你言不由衷。所以，要在赞美的技巧上下点功夫，找到别出心裁地赞美之词，使对方在瞬间对你产生好感。

◎赞美女人的妙方

对一个事业有成的女人来说，如果你经常夸她有能力、有才干，她几乎每天都听到这样的赞美，你再怎么费力地赞美她，她也不会觉得有什么特别。但如果你对她说：“你的眼睛非常迷人，你不论坐着、站着还是走路的时候，都有各种韵味。”相信她一定会喜上眉梢，认为你是一个很有眼光的人。

◎赞美不起眼处

称赞一个人，与其选择其最大的优点，倒不如选择赞美对方不起眼的地方。因为她最大的优点已成为她性格中的一部分，在任何人看来都已是不足为奇的了，反复称赞反而可能让人厌烦。而那些小小的优点，因为从未或很少有人发现，因此也就弥足珍贵。而你的发现与称赞为对方增添了一份对自己的认识，也增加了一次重新评估自己价值的机会。

◎赞美要创新

事实上，世界上没有人会拒绝别人的赞美，只是有的人擅长赞美，有的人不擅长。大文豪萧伯纳曾说过：“每次有人吹捧我，我都头痛，因为他们捧得不够。”可见，高帽子是人人爱戴的，关键是赞美的人能不能找到一种标新立异的赞美方法。想要通过赞美拉近彼此的距离，就需要多点心思，别出心裁、有特点的赞美才能让别人注意你。

◎赞美拒绝千篇一律

赞美他人，如何做到标新立异？首先要做到的也许就是一定不要重复那些别人耳朵都听得起茧的话语。你可以想不出特别独特的赞美之词，但是一定要注意寻找别人所没有注意到的细节，只有这样，你才能出奇制胜。尤其是对那些成功人士，他们听惯了各种赞美，你若再去重复一遍，并不能起到任何你所期待的效果。

微典故

法国总统戴高乐在 1960 年访问美国时，尼克松为他举行了一场宴会。宴会上，尼克松夫人费了很大的心思布置了一个鲜花展台，在一张马蹄形的桌子中央，用鲜艳夺目的热带鲜花衬托了一个精致的喷泉。

戴高乐将军一眼就看出这是主人为欢迎他而精心制作的，不禁赞不绝口：“女主人真是用心，这一定花了很多时间来进行漂亮、雅致的计划与布置。”尼克松夫人听后，喜悦之情溢于言表。

也许在其他人看来，尼克松夫人布置的鲜花展台不过是她作为一位副总统夫人的分内之事，没什么值得赞美的；但戴高乐将军却能领悟到她的苦心，并因此向夫人表示了特别的肯定与感谢，从而也使尼克松夫人异常高兴。

PART 04

根据对象不同，调整你的赞美

◎赞美得雅俗有别

赞美也需要区分对象，尤其是对文化知识水平不同的人，更应区分对待，不能千篇一律，因为他们对赞美的接受能力也有所不同。比如要表达对社会嫉贤妒能现象的认识，对知识分子可以说“木秀于林，风必摧之”，但是对于文化水平不高的对象，则不能这么说，“枪打出头鸟”之类的俗话，反而会让对方更容易接受。赞美也是这个道理。

◎根据对方的性格赞美

对于不同个性性格特点的人，应当采取不同的赞美方式。如果对方性格外向，那么你可以多赞美他，通常他会欣然接受；如果对方内向、敏感，过多的赞美反而会让他觉得你轻浮、浅薄。此外，你还应注意对方的心理需求，比如对于个性鲜明、男孩子气的女子，必定不喜欢你夸她漂亮温柔，相反，你若夸她精神有活力，则她一定会很开心。

◎赞美区别性别年龄

性别和年龄往往在很大的程度上决定了一个人的性格。所以当你不太了解一个人的时候，赞美对方可以根据他的性别年龄来选择合适的辞令。比如女性对自己的外貌、体型通常会比较在意，因此你绝对不能夸她胖。对于年长者，通常会喜欢听到别人夸他身体健康，但是用在年轻人身上就不妥了。

◎赞美也得察言观色

每个人在不同的心境下所期待得到的外在肯定都有所不同。在赞美别人时，如果学会察言观色，可以理解对方在特定时刻、场合的心境，那么赞美起来就会事半功倍。比如“事业有成，春风得意”本来是很好的赞美之词，可是如果你把它用在一个为了债务焦头烂额的人身上，那么对方十有八九会认为你是在讲风凉话。

◎别让赞美成了拍马屁

由于每个人在生活中都扮演了多重角色，角色关系不同，说话方式就不同，赞美的方式自然也不能相同。对朋友可以真心诚意的夸他，对领导要含蓄适度的赞美，否则会认为是拍马屁，对爱人要甜言蜜语的称赞，对长辈要恭恭敬敬的讨好，对小孩可以和蔼的夸奖他。如果不能把握这一点，即使你舌灿莲花恐怕也不能打动对方。

微解释

不同性格的人对于赞美和批评的态度截然不同。如果把人的性格分为红色、蓝色、黄色和绿色四种类型的话，那么：

红色性格，也就是情绪化、感性易冲动的人，他们强烈需要别人的认可，喜欢被赞美，但是抗拒被批评；

蓝色性格的人总是会看到自己的不足，因此不会轻易相信别人的赞美；

黄色性格批判性强，能够轻易地发现问题，总是致力于帮助另一半，在表述自己观点时，总是那么的自信、肯定和绝对；

绿色性格不以物喜，不以己悲，因此受到赞美和批评的影响都很小。

PART 04

如何成功地赞美一个女人

◎抓住女性特点赞美

女人天生较之男人更为敏感、细腻，也更渴望得到他人的赞美，但是要想赞美得到对方的欢心，还需要赞美得“到位”才行。这需要建立在对对方了解的基础之上。但是大多数女性，在男性面前总会情不自禁地戴上面具，加上彼此天性的差异，男性通常很难真正了解女性的内心，因此准确地赞美女性对他们来说其实是具有一定难度的。

◎赞美切合实际，不要光说“ 漂亮 ”

赞美一个女性漂亮有魅力，大概是放之四海而皆准的法宝。但是当男性准备赞美女人的外表时，必须要切合实际。因为女人对自己美不美，其实最在乎也最清楚。这要求男人的赞美首先要快速找到每个女性的最大优势。比如气质很好、皮肤细腻、白嫩等。总之，每个女人肯定都有她真正值得赞美的方面。而你应该去认真发现。

◎赞美之口要常开

经常性的赞美，能够让女性更有自信，从而对你好感倍增。所以，在她买了新衣服、换了新发型时，一定不要视而不见，要让她感觉到她吸引了你的眼球，引起了你的注意。这种持续的赞美，如果能够不断翻新花样，那就更好了。毕竟，再好吃的菜，如果天天吃，顿顿吃，也会让人腻烦。

◎女人如何赞美女人

女人是最了解女人的，因此女人最好从自身的实际感受、体验出发，这样的赞美不仅能够满足对方的某种内心渴望，而且还可能分担对方的某种失落或忧愁。在与对方交流时，应当遵循“少说我、多说你”的赞美原则，你可以通过表示欣赏、求教等方式来显示你对对方的由衷赞叹，但是最好让对方始终成为谈话的重心，

◎在女人面前赞美另一个女人

在女人面前夸奖另外一个女人，是必须谨慎处理的一件事情。因为措辞不当，或是不注意分寸，就随时可能惹恼其中一位女人，或使你的形象在她心中受损。所以，你必须牢记：第一，女人在本质上更好嫉妒；第二，女人总是最了解女人。因此，你的赞美一定不要夸张，切勿过度，更不要让对方觉得你在暗示她不如另一位女性。

微案例

《红楼梦》中的王熙凤作为贾府“通天”级的人物，就深谙赞美之道。

在林黛玉初人贾府时，书中曾有这样一段描写：

“这熙凤携着黛玉的手，上下细细打量了一回，仍送至贾母身边坐下，因笑道：‘天下真有这样标致的人物，我今儿才算见了！况且这通身的气派，竟不像老祖宗的外孙女儿，竟是个嫡亲的孙女，怨不得老祖宗天天口头心头一时不忘。只可怜我这妹妹这样命苦，怎么姑妈偏就去世了！’说罢便用帕拭泪。”

这里，王熙凤明里夸了黛玉的容貌和气派，暗里则又迎合了贾母疼爱外孙女儿的心态。不但如此，她还善于同情，为对方的命运的不幸而伤心落泪，显示对对方的关心与爱护。

PART 04

赞美的“保质期”

◎赞美也有保质期

我们从电视新闻中经常可以看到，每逢一个国家的元首当选时，其国家的电视台都会播放外国元首发来的贺电。但是，不妨试想一下，如果这些贺电很久之后才到达，那么是否还会起到它原本的作用呢？用通俗点的话来说就是等到黄花菜都凉了。所以，千万不要吝惜你的赞美，一定要及时地说出口。

◎把握赞美的时机

赞美别人也需要把握机会，因为只有在恰当的时机去表达赞美才能起到相应的效果，否则就像过了时的时装一样，根本引不起人的兴趣。最好的方式是在交谈过程中，自然地接过话题，顺势赞美，尤其是当对方谈到自己的得意之事，渴望与你分享喜悦的时候，这其实就是他准备接受你的赞美之辞的信号。此时，你应该把握住时机顺势赞美一方。

◎抓住赞美的信号

赞美要把握时机，而有时这个时机就是对方给你发出的信号。比如一个母亲给你看她孩子的照片，比如女同事告诉你她用了新买的香水，比如朋友告诉你他工作被领导表扬了……你一定要牢牢抓住这些信号，接过话题顺势赞美一番，以满足对方的心愿，哪怕只是寥寥几字，也能让对方感到愉快。

◎捕捉对方的变化适时赞美

赞美及时的一个重要方面就是要细心发现对方的变化。只有及时快速地捕捉

到对方身上发生的变化，比如换了一个发型，比如身体变好，然后你才能及时地送上你的赞美。这种适时的赞美会让对方感觉到你是在关注他，从而满足人内心渴望受重视的小“虚荣”感。所以你觉察到别人好的变化时，就要大胆地表达出来，一定不要吝惜赞美之辞。

◎换个角度评论不足

我们在注意别人的变化时，认为往好的方面变当然可以热情赞美一番，但有的时候认为他的变化还不如以前，这时就要慎重了。因为一个人以新形象出现，通常对自己的新形象充满自信。此时，你没有必要泼冷水，况且，你提出的还不一定正确。如果他的变化不符合你的审美观，你可以从另一个角度来做一番正面的评价。

微案例

米歇尔是一名公司的会计，她颇有感触地说“领导也需要赞美，不会赞美领导的人，人际关系没有入门”。

一天上午，她的领导穿了一套新西装，得意洋洋地来到会计室，在女士们面前转了一圈儿。

米歇尔及时称赞道：“经理，你这西装穿得真帅气。你个子高，显得更加英俊潇洒，玉树临风啊！”其他几位女士一起附和道：“是啊，帅呆了。”

领导很得意，问她们：“别净说好的，你们看看有什么不妥？”

她们看了看，说：“好像袖子上这个标签应该去掉。”

领导一看，立刻冲她们说：“是吗？刚买的还没来得及剪，拿剪刀来，剪！”

当天中午，领导又来到了会计室，发现几个员工中午时间太紧，就当场拍板给她们每天多了半个小时的休息时间。

PART 04

借题发挥让赞美更加自然

◎借题赞美更自然

深入人心的赞美应当是和当时当地的情况气氛相协调的，只有顺理成章的赞美才会让人默默地陶醉在赞美之词中。要在一定的语境里用恰当的方式赞美别人，赞美者应当抓住关键的“题眼”。这个“题眼”可以是人，也可以是事。顺着“题眼”说出的赞美，才能很好地契合环境的气氛，显得理所当然，而不是刻意为之。

◎借八卦赞美

生活中总是免不了八卦，特别是一群人闲暇的时候聚在一起，总是会讨论一些自己感兴趣的话题。其实，我们内心中，都隐藏着渴望被别人了解的热望，若是在八卦的时候，能够巧妙地让八卦与你身边的人产生联系，让他们觉得谈论的事情其实与自己紧密相关，然后你再恰到好处地点出他们的优点，这样的赞美自然会大受欢迎。

◎找到赞美契合点

借题发挥式的赞美，其关键在于要找到恰当的“契合点”，即从你们的谈话入手，找到一个能与对方的优点相契合的地方，从而巧妙地不动声色地称赞对方。最好的幽默，主要是通过一种含蓄的方式来表达你对对方的欣赏，是不露痕迹的。因此，这个“点”尤为重要，一定要是自然而然的，让对方在不知不觉之中潜移默化地受到融洽气氛的感染。

◎间接的赞美

借题发挥进行赞美的一个好办法，是在与对方聊到职业、籍贯、民族、习俗、地域、特产、气候特点等方面问题时，巧妙地进行间接的夸赞。比如问到对方的职业，就可以从他的职业出发，夸奖他从事的职业，如“这个行业的人素养就是高”、“这项工作对员工要求很高”，等等，借着夸奖对方的工作，来夸奖对方本人与这项工作相契合的优点。

◎给人一种自豪感

间接的赞美听起来似乎并未在夸奖对方，但实际效果却比直接对别人说“你很优秀”要更加显著。因为直接夸奖一不小心就会成为“溜须拍马”或言不由衷，而从对方的家乡、职业、民族等入手，只要不触碰对方的禁忌，那么进行夸奖总是不会错的。这种恭维会给人以一种自豪感，让人喜不自禁、眉开眼笑。

微案例

罗琳在一家企业做公关，是一个爱八卦的女孩，对明星、星座都特别感兴趣。同时，她也深谙如何巧借八卦来赞美别人且不留痕迹的技巧。

她办公室对面座位同事小怡的星座是射手座。午休时，同事们聊天，有时谈起射手座的明星，她就会顺便恭维道：

“射手座就是热情似火，你看看小怡就知道，像个小太阳似的，有她在，咱们就能感受到阳光和温暖！”

会计小王的星座是天蝎座，看到她穿了漂亮衣服，她就会说：“这衣服正适合你，天蝎座一大特点就是神秘，你现在就给人这种感觉！”

渐渐地，罗琳发现大家对她的星座分析越来越感兴趣，而她也受到了同事们的喜爱。

PART 04

赞美从接过名片开始

◎通过名片来赞美

如果你对他人一无所知，要真诚地赞美对方的确不是一件容易的事，而名片则给了你一个赞美的最好契机。在你接过对方递来的名片时，其实你就得到了一个自然而然的称赞对方的机会，因为对名片内容的重视就是对人的重视。你要做的就是认真地看看名片上的内容，显示出极大的兴趣，给予恰当的赞美。

◎名片的学问

名片虽小，却不可小看，因为它蕴含了非常丰富的信息，上面写的内容是这个人到目前为止一生成就的写照。所以，当你收到对方的名片，决不能显示出丝毫的不敬之意：如果你看也不看，随手装兜里，就会显得不重视别人；一边在手里玩弄着名片，一边跟他说话，会让人觉得你在轻视他；拿着名片在办公桌上边敲边说，更是对对方的极度不尊重。

◎人人适用的关注点

赞美别人必须要有理有据。你当然可以夸奖别人漂亮、身材好等这些显而易见的优点，但是当对方外在没有什么显著的优势时，那么可以试着赞美对方的名字。因为姓名每个人都有，而且一般情况下，其父母在起名时都是费了心思的。如果你能发现其中的亮点，那么必定会引起对方的兴趣。

◎赞美对方的职务

赞美可以从名字开始，但是有时也许你并不能发觉对方名字中的闪光点。这

时，你可以看看名片上印的职务。职务最能反映一个人在工作上的成就和地位，也最容易成为一个事业有成的人自豪的地方。所以，从名片上的职务入手也不失为一个好办法。比如赞美总经理“年轻有为”，称赞工程师“国家栋梁”，都是很好的范例。

◎赞扬对方的单位

除了名字和职务，还可以看看工作单位有哪些地方值得你称赞的，特别是对方的工作单位比较好时，那么这其实也会成为对方自豪的资本。你可以夸公务员“踏实稳定，报考困难”，赞美大型企业“实力雄厚，人才标准高”。如果对方名字没特点，职务没优势，单位也没有可夸耀的地方时，你还可以从行业着手进行赞美。

微案例

小王去外地开会时，接待科长递给他一张名片。

他接过名片，看到对方的名字叫“李科”，于是赞美道：“李科长，你的名字起得好。”

李科长说：“这名字有什么好？太普通了，全国不知有多少个叫李科的。”

小王忙解释道：“李科长，真的挺好的，你看，李世民的李，科学的科，既有帝王之相，又有科学之光。”

李科长再一看自己的名字，果然不凡，打心眼儿里高兴，于是和小王聊了许久。组后分配房间时，还特别留给小王单独一个房间。

别人羡慕地问小王：“我们都是两个人一间，怎么你就能一个人一间？”

小王说：“李科长说了，分到我时，就剩我一个人了，所以，我就一人一间啰。”

PART 04

借助他人的赞美技巧

◎先抑后扬，用否定来肯定

与人交往的过程中，应该多赞美别人，不能轻易否定对方。但是实际上，只要用法得当，否定也能起到赞美的作用。那就是先抑后扬的方法。先采取否定的方式，奠定一定的基础，然后再话锋一转，转为肯定，给人一个曲折的心路历程，但赞美之词说出口时，所起到的效果在对比反差之下，自然更加明显。

◎否定他人，肯定对方

请来比较一下这两句赞美之词：“我对人人都赞赏，你也不例外”和“我很少佩服别人，你是例外”。相信大多数人都会更喜欢第二句。前者在肯定别人的同时也肯定了你，但不如后者先把别人压低再单独把你捧起来，给人以唯我独尊的感觉。当然，你否定的人不能在场，措辞也要注意，千万不能给人以你在故意诋毁别人的怀疑。

◎否定过去，肯定现在

与人交往的过程中，不能轻易否定对方，但是也有一种否定是对方能够接受的，那就是否定过去，肯定现在。这是一种形式的否定，也是一种先抑后扬的赞美。例如，“我记得你以前车技一般，现在怎么车开得这么好？”就是比直接的赞美更有效果。因为如果一个人取得进步或成功，那么否定其过去，事实上更能彰显他现在的成就。

◎用优秀的人来衬托

赞美对方的时候，也可以增加一个优秀的人做帮衬，这样更能显示出你的真诚与实在。你可以用“我非常佩服两个人……”作为开头，然后举出一位大家公认的优秀者，再将对方与这个优秀的人相提并论，自然表明对方也是出色而优秀的人。于比较的优秀人物应该高于对方，可以是本行业的知名人士，或者能力卓越的成功者。

◎从两个人到两类人

用优秀的人来衬托对方进行赞美，虽然有效，但是对于初次见面的人或者不太熟悉的人，也许你一时难以找到优秀的人与之类比，此时，你不妨试着将“两个人”扩展为“两类人”。比如面对相识不久的警察，可以对他说：“我最佩服两类人，一类是……，一类是警察。”这样，你就巧妙地用另一类人的烘托赞美了他。

微案例

一位年轻的销售经理，在请客户吃饭时，对某省电力局局长说：“中国官员中，我特别佩服两个人，这两个人官做得挺大，心中却始终想着人民，关心群众的疾苦，真了不起。一个是咱们的总理朱镕基……”

局长有点等不及了，追问道：“另一个是谁？”

这位经理认真地说：“另一个就是局长您了。”

局长听完哈哈大笑：“这小王，还真是会说话，中听！我干脆认你做弟弟得了……来，兄弟，哥哥跟你干一杯！”

经理忙起身道：“我今天太高兴了，认了这么了不起的哥哥，以后请多关照小弟。”

局长满脸笑意，答应道：“那还用说，下次我一定带着项目来！”

PART 04

间接赞美可让效果加倍

◎保险的赞美方式

真诚坦白地直接赞美别人，固然能取得效果，但如果用词不当，就可能使赞美之词沦为阿谀奉承，给对方留下不好的印象，让人觉得你的赞美之词太露骨、太肉麻。所以，如果你无法把握，那么最好采取间接的赞美方式，着重表达自己对某一类人或物的赞美，这样既能起到赞美的作用，又不会出错，是一种保险的赞美方式。

◎背后说人长

间接赞美的一个方法是在背后赞美他人。背后说别人好话要比当面恭维别人效果明显好得多。你完全不用担心你所赞美的人会听不到你的赞美，相反，所谓“世上没有不透风的墙”，你对对方背后的赞美，很容易就会传到对方的耳朵里，对方也会因此对你另眼相待。这种赞美方式会比直接的赞美显得更加真诚。

◎背后赞美的效果

如果我们当面说别人好话，说得不当可能会被认为我们在奉承他，讨好他；然而在背后说这些相同的好话时，被赞美者就容易接受我们的赞美之词，也容易领情。如果我们当着上司和同事的面赞美上司，我们的同事们会认为我们在讨好上司，拍上司的马屁，从而引起周围同事的反感。所以说，在背后赞美他人是非常好的赞美方式。

◎借第三人的口

除了背后赞美他人外，还可以通过第三人的口来赞美对方。在一般人的观念中，第三人所说的话大多比较公正、实在。因此，聪明的赞美方式是以第三人的口吻来赞美，尤其是具有公信力的第三人。直接夸奖一个人，阅历丰富的人未必会当真，但是如果告诉他，你听别人——尤其是成功者——说他有很多优点，那么对方多半会照单全收。

◎细心烹制你的赞美

如果说赞美就像甜点，那么该如何让你的甜点受到食客的喜爱呢？首先，你应当细心地烹制。也许你觉得采用简洁的方式赞美人，见效缓慢，但是要知道这种赞美其实比起直接赞美更加深入人心，让人感觉到你一百分的热情和真诚，比起频繁的直接赞美要更有效果，而且绝对不会让人感到腻味。

微典故

在《红楼梦》中有这样一段描写：

史湘云、薛宝钗一起劝宝玉好好学习，以后做官，宝玉对此大为反感，对着史湘云和袭人赞美黛玉说：“林姑娘从来就没有说过这样的混账话！要是她也说这些混账话，我早就和她生分了。”

恰巧黛玉此时走到窗下，听到了宝玉对自己的赞美，“不觉又惊又喜，又悲又叹。”

之后宝玉和黛玉二人互诉衷肠，感情倍增。在黛玉看来，宝玉是在背后赞美自己的，而且不知道自己会听到，这种赞美就不是刻意的。如果宝玉当着黛玉的面说这样的好话，生性多疑的黛玉可能会认为宝玉是在讨好她或打趣她。

PART 04

让对方看到真诚的赞美

◎赞美的基本技巧

有些人的嘴就像是抹了蜜一样，不停地赞美别人，却没有好的效果。这是因为他们进入了一个误区，以为只要赞美，别人就会照单全收。而实际上，良好人际关系需要的赞美应当是建立在真诚的基础之上的。如果连你自己都不相信自己赞美的内容是真实的，那么对方又怎么会相信你真的是在夸他呢？搞不好，你已经被贴上了“虚伪“的标签。

◎赞美要发自内心

虽然人人都喜欢听赞美的话，但并非任何赞美都能使对方高兴。能引起对方好感的只能是那些基于事实、发自内心的赞美。只有让被赞美者感觉到你的真诚，才能让他被你的赞美打动，而真诚的态度在社交活动中可谓“战无不胜”。相反，你若虚情假意地赞美别人一些无根无据的事情，他不仅会感到莫名其妙，更会觉得你油嘴滑舌、诡诈虚伪。

◎真诚的赞美源自了解

真诚的赞美才能打动人，而这种真诚需要建立在对对方了解的基础之上。你只有清楚一个人真正的优点，说出的赞美才能打动对方。例如，当你面对其貌不扬的女士，赞美“你真是美极了。”恐怕对方多半不会买账。但是如果你着眼于她的服饰、谈吐、举止，发现她这些方面的出众之处并真诚地赞美，她一定会高兴地接受。

◎赞美无需夸张

既然说你的赞美必须真诚，那么实事求是、不夸张就是你必须注意的内容。毫无根据的夸奖，会让人产生你在拍马屁或者说至少有什么不可告人的目的。而且，实际上，对于那些喜欢别人过分的夸奖的人，也未必适合和他做朋友。只有当你真的发现了别人身上的某些优点的时候，你才把它直截了当地说出来。

◎无意的赞美更真实

有时候，一句无意中发自内心的赞美，往往会起到意想不到的好效果。因为这种下意识说的话，给人以真实、可信的感觉，能让对方觉得你对他的赞美是有感而发，发自真心，心中自然也就会认同你对他的善意和欣赏。这样的赞美比起刻意为之更能拉近彼此间的距离，更可能会被永久地镌刻在被称赞者的心灵深处。

微典故

屠格涅夫无意间捡到一本皱巴巴的《现代人》杂志，翻到了一篇题目是《童年》的小说。作者是一个初出茅庐的无名小辈，但屠格涅夫却十分欣赏，于是四处打听作者的住处。最后他找到了作者的姑母，表示他对作者的欣赏与肯定。姑母很快就写信告诉侄儿：“你的第一篇小说在瓦列里扬引起了很大的轰动，大名鼎鼎的《猎人笔记》的作者屠格涅夫逢人便称赞你。他说‘这位青年人如果能继续写下去，他的前途一定不可限量。’”

作者收到姑母的信后欣喜若狂，一下子点燃了心中的火焰，找到了自信和人生的价值。于是一发而不可收的写了下去。最终被屠格涅夫言中，成为了具有世界声誉和世界意义的思想家和艺术家。这位作者就是列夫·托尔斯泰。

PART 04

赞美过度也不好

◎气球不要吹得太满

一个气球吹得太小，会不好看；吹得太大，很可能会吹破。同样的道理，对他人的赞美也应该适可而止。真诚的赞美应该是恰到好处，而不是过度的夸大。只有适度的赞美，才能体现出你的真诚，才能让感觉到你的赞美是发自肺腑。过多的赞美，无止境的赞美，不分场合的赞美，不分对象的赞美，别有用心的赞美，都无法起到好的作用。

◎赞美不是阿谀奉承

赞美也要适可而止，注意技巧，既能使对方欣然接受，不觉得赞美之言过火而心生烦躁，而且还要赢得对方对自己的好感，以达到其真正的赞美效果。然而并非是人人都能把赞美的话说到恰如其分，有人把赞美转变成阿谀奉承，整天围着上司转；有的人为了赞美别人，分不清对象，找不准特点，赞美的话张冠李戴，不假思索，让人很不舒服。

◎赞美之言别乱用

古人说的好，过犹不及。赞美之言不能滥用，赞美一旦过头变成吹捧，赞美者不但不会收获交际成功的微笑，反而要吞下被置于尴尬地位的苦果。假如在聚会上发现某人歌唱的不错，你对他说：“你唱歌真是全世界最动听的。”这样赞美的结果只能使双方都难堪，但若换个说法：“你的歌唱的真不错，挺有韵味的。”则会让对方心花怒放。

◎不要信口开河

赞美要发自一个人的内心，要体现真诚，要实事求是，所以赞美最忌讳随心所欲、信口开河，因为你要赞美的人，是你了解的人，你要赞美的话，是来自于被赞美人的优点。如果你能准确而又亲切地用善意的优美动听的语言，和蔼自然地将其对方的优点赞美一番，既能使在场的人引起共鸣，同为称道，也使对方会感到受之无愧，心安理得。

◎把握好赞美的度

赞美要适度，最重要的自然是要把握好那个“度”。在对其赞美之人掌握可赞美之处的基础上，选择好适合的场合表达出由衷的赞美，得体的赞美之词就会娓娓道来。赞美的尺度掌握的如何往往直接影响赞美的效果。使用过多的华丽辞藻，过度的恭维、空洞的吹捧，只会使对方感到不舒服，不自在，甚至难受、肉麻、厌恶，其结果是适得其反。

微案例

在一个地板专卖店里，店面里展示地板大多是立在墙上，顾客进店一般是先看外观，看到中意的就伸手去摸。

这天一位穿着打扮十分贵气的太太进到店里，她看到一块漂亮的展示地板，便伸手去摸，旁边的销售人员见到了，马上夸奖道：“哎呀，你的手保养得真好！”。

这位富太太听了十分高兴，追问道：“是吗？你真的这么认为吗？”

销售人员立刻用力点头肯定，接着两人便简单地聊起了如何保养双手的话题，聊完之后，富太太也就自然地掏钱购买了他们的产品，十分满意地离开。

注意这个销售人员的用词，是“手保养得真好”，不是手真好看与漂亮之类。手的长相有美丑，如果你硬说丑的手漂亮，那就有虚伪奉承之嫌，不那么合适了。

PART 04

细节之处的赞美更真实

◎具体的赞美位置

要知道，当你夸一个人“真棒”、“真漂亮”时，他内心深处立刻会有一种心理期待，想听听下文，以求证实：“我棒在哪里？”“我漂亮在哪里？”如果你仅止于此，那么必定会让人失望。所以，如果想让赞美效果倍增，就要学会具体化赞美。具体而详细地说出对方值得称道的地方，既能让对方直接感受到你的真诚，也能让你的赞美之辞深入人心。

◎具体代表关注

只有用心而认真地观察对方，才能说出他的优点，越具体，表明你越关注对方，所以说，具体的程度与你关注的深度是紧密相关的。如果你能详细地说出对方漂亮在哪里，怎么聪明，哪里让你感觉很棒，那么这种具体化的赞美因为可视可感觉，真实存在，就更能让对方由此感受到你的真诚、亲切与可信。

◎局部赞美等于整体肯定

赞美其实没有必要着眼于对方的整体，局部的具体的赞美往往更能满足对方的期许。当一个人的局部被赞美时，其内心深处往往会引发一系列的变化：他会更注意自己被赞美的部分，然后自我求证，从而信心增强，逐渐将自己局部的优势扩大到整体，最后，整个人都变得自信满满。

◎细微之处见精妙

具体化的赞美能够深入人心，而你若能指出他细微之处的优点，则更能体现你对对方的了解，更能满足对方的心理期待，让对方觉得你在关注他，非常了解他，以至于能发现他细微之处的优点。这样的赞美比笼统的称赞更显诚意，但也最考验人的功力，因为你必须在十分了解对方的情况下，才能这样去赞美别人。

◎发现值得称道之处

既然具体化赞美能收到如此奇效，那么该如何着手呢？最基本的当然是要对对方有起码的了解，善于观察并发现对方的特点。以赞美对方的外表为例，你可以指出对方的具体部位，说明特点，比如眼睛明亮，脸型好看，面带福相，气质儒雅等，也可以从相貌、服饰等各方面寻找具体的闪光点，然后给予评价。

微案例

李先生和自己的夫人带着一位翻译同一位外商洽谈生意。

外商见到李先生的夫人后，便夸赞道：“你的夫人真是太漂亮了！”

李先生客气地说道：“哪里，哪里。”

翻译心想：“怎么翻译‘哪里哪里’呢？”最后，他翻译成：“Where, Where？”

外商一听，心想：“说你夫人漂亮就是漂亮呗，还非要问具体漂亮在哪里？”于是，想了想，最后笑着回答：“你的夫人眼睛漂亮，身材好，气质好……”

听完，李先生和他的夫人都非常高兴，在这种愉快的气氛下，这次洽谈自然进行得十分顺利。

这个故事给我们以启发：当你赞美别人时，一定要在心里问自己一个“Where”（漂亮在哪里，好在哪里，我佩服他哪里……），然后回答这个“Where”，你的赞美一定会因具体化而触动对方，甚至产生神奇的效果。

PART 04

给暂时不得势的人一些赞美

◎莫要“门前冷落鞍马稀”

通常，领导在位时，人们前呼后拥，他也心高气傲，对于主动打招呼的人有时印象也不是很深刻。但是，在领导退休或之后情况往往就不一样了，正所谓“门前冷落鞍马稀”，这个时候，他更会在意别人的态度。所以，你大可不必吝惜你的赞美，多给一些问候和支持，会给他留下深刻的印象，终有一天，你将有所收获。

◎不要做墙头草

社会上总有一些人，在别人有权有势时，成天围着人家转，一旦他人大权旁落，便“树倒猢狲散”，甚至还“落井下石”。这种“墙头草”似的人物，总是风吹两边倒，看起来似乎总能抱住得势者的大腿，其实一旦被人看清真面目，就很难再赢得他人的尊重，更无法得到别人的帮助。

◎潜在的机遇

关注失势的人，能代表一个人的良好心态，而你始终如一的尊重，也表明你以前的问候是发自内心的。要知道：“瘦死的骆驼比马大”，有些人尽管退休了，但依然有能量，与他来往的多是一些有身份的人，说不定什么时候想起你来，随便推荐一下，对你来说就可能是一个大机遇。

◎强将手下无弱兵

有些人，只知赞美、巴结领导，却对其手下视而不见。殊不知，那些遭受冷落的下属，可能深受领导的器重和信任，说不定什么时候给你递句谗言，也能坏了你的大事。其实，赞美一个人的手下，也是对他本人的一种赞赏，正所谓“强将手下无弱兵”，特别是当你称赞的是他器重的下属时，更容易给领导留下好印象。

◎关注被冷落的人

在社交场合中，那些显赫的成功人士往往是众人关注的中心，而一些普通的参与者则经常被冷落一旁，也需要关注和问候。如果你能适时地过去表达你的关心，进行真诚地赞美，就好比是“雪中送炭”，既能感动对方，给对方留下一个深刻的良好印象，还能塑造一个不势利、平易近人的形象。

微案例

客户经理小刘请一个公司的老总吃饭。

在餐桌上，小刘发现老总的司机有些受冷落，于是他主动开口说道：“师傅，你开车开得很好。”

司机听了很高兴，而老总也十分得意：“李师傅跟了我五年了，车开得很稳当。我出门都离不开他。”

小刘于是又问司机给老总开车的感受。

司机认真地说道：“我给老总开车，学到很多东西……”

于是，话题重新回到老总身上，而司机不再感到受冷遇，小刘也给对方老总留下了好印象。

PART 05

偶尔示弱，增强语言的柔韧性

PART 05

上善若水，增强说话的柔韧性

◎上善若水暗示学会示弱

老子说“上善若水”，因为“水善利万物而不争”。人要学会适度地弯曲，因为柔韧往往是战胜强大的杀手锏，低头示弱不仅能够保全自己，也会让自己从中夺取主动权。勾践低头了，所以有之后的东山再起；韩信低头了，所以有后来的光辉伟业；麦穗低头了，所以收获了沉甸甸的麦粒。

◎锻炼你的柔韧性

世界上最柔的东西莫过于水，然而它却能穿透最为坚硬的东西，没有什么能超过它，这就是“柔德”所在。在跟人交往的过程中，什么性格的人你都可能遇到，什么事情都可能发生。你只有向水学习，锻炼自己的柔韧性，做到伸屈自如，才能在遇事时游刃有余地应对，主动权才会在你手中。

◎没有形状的水

老子爱水的一个原因是，水是柔软的，它没有它自己的形状。你应该学着像水一样，没有形状，没有固定的形势，也没有意识形态。因为这样的你才是流动的，不论你走到哪里，不论什么样的情形出现，你都会有一个自然的反应，而不会受外界的干扰，更不会受外界的控制，不会失去你在做事时的主动权。

◎水往低处流

水总是住低处流，找寻低地或山谷。这看起来似乎和很多人奋发图强的人生格言正好相悖。但是实际上，很多河流最终都会汇聚于江海。一味地往高处走，未必有助于入海这一目标的实现。人也是这样的，一直昂首阔步，不注意脚下，也许一不留神，就走岔了道，与自己的最终目标越来越远。

◎向江海学习谦虚之道

老子说上善的人，就应该像水一样。水造福万物，滋养万物，却不与万物争高下，这才是最为谦虚的美德。江海之所以能够成为一切河流的归宿，是因为它善于处在下游的位置上，所以成为百谷王。

微解释

“上善若水”四个字，出自于老子的《道德经》。

老子说：“上善若水，水善利万物而不争，此乃谦下之德也；故江海所以能为百谷王者，以其善下之，则能为百谷王。天下莫柔弱于水，而攻坚强者莫之能胜，此乃柔德；故柔之胜刚，弱之胜强坚。因其无有，故能入于无之间，由此可知不言之教、无为之益也。”

这段话的含义是：上善的人，就应该像水一样。水造福万物，滋养万物，却不与万物争高下，这才是最为谦虚的美德。江海之所以能够成为一切河流的归宿，是因为他善于处在下游的位置上，所以成为百谷王。世界上最柔的东西莫过于水，然而它却能穿透最为坚硬的东西，没有什么能超过它，例如滴水穿石，这就是“柔德”所在。所以说弱能胜强，柔可克刚。

“以其不争，故天下莫能与之争”。

PART 05

立身处世，先学会低头

◎示弱的智慧

“示弱”，就是放低位置，降低姿态，在他人面前谦虚谨慎。“示弱”，既是一种人生态度，是一种独特的行为方式，又是一种生存智慧。所谓“低头是稻穗，昂首系莠稗”，越成熟的稻穗，垂得越低，只有坏稗麦头才抬得高高的。所以，想要这个社会上立身处世，学会低头示弱非常的重要。

◎低头的并不都是弱者

会低头的人，处处谦虚谨慎，总是为他人考虑，但是，这并不代表他就是一个弱者。懂得在恰当的时候低头的人，实际上恰恰是已经悟到了做人的真谛。他们懂得天地之间，想要立足者就必须懂得低头。低头示弱，将自己的弱点展示给他人，承认自己处于弱势，不仅需要智慧，更需要勇气。

◎卡耐基的启示

成功学大师卡耐基在他的著作《人性的弱点》一书中曾写道，与别人建立友好关系的第一个小窍门就是请别人帮你一个忙，接受别人的帮助，可以让施助者赢得心理上的满足感与优越感，从而，不会与受助者之间产生隔阂。因此，在与他人交往的过程中，不妨选择示弱一次，这不仅仅是对别人的尊重，也是建立友谊的关键一步。

◎给自己放气

有这样一道脑筋急转弯题：装满货物的卡车，如何通过比车身低几厘米的桥

洞？答案是把车的轮胎放掉一部分气即可。这样的问题，其实在生活中我们经常遇到，但是却并不是每一个人都会有这种智慧和勇气来给自己放气的。其结果很可能就是在桥洞前一筹莫展。所以，在遇到类似的难题时，不妨放一点气——低一低头，示一示弱。

◎示弱处事，昂首做人

学会示弱，让人看到自身的渺小，从而以谦诚之心做人处事；但是，学会示弱，并不是要一味的低着头。所谓“示弱处事，昂首做人”，人不怕示弱，怕的是低得下去抬不起来。重要的是要懂得何时何地应该低下头去，什么时候应该昂起首来。只有掌握了这个技术，你才能在社会生活中掌握主动权。

微典故

韩信是中国古代一位著名的军事统帅。据《史记·淮阴侯列传》记载，他少年时期，生活困顿，十分艰难。

一次，一群恶少当众羞辱他，其中一人说道：“你虽然长得又高又大，喜欢带着刀和剑，其实你胆子小得很！有本事的话，你敢用你的佩剑来刺我吗？如果不敢，就从我的裤裆下钻过去。”

围观的人都知道这是故意找茬羞辱韩信。韩信知道自己与他们硬拼，只能吃亏，于是就从那人的裤裆下钻过去了。当时在场的人都哄然大笑，认为韩信是胆小怕死、没有勇气的人。这就是后来流传下来的“胯下之辱”的故事。

有传说韩信富贵之后，找到那个屠夫，屠夫很是害怕，以为韩信要杀他报仇，没想到韩信却善待屠夫，并封他为护军卫，他对屠夫说，没有当年的“胯下之辱”就没有今天的韩信。

PART 05

抬高别人时放低自己

◎放低你自己

很多人为了不被轻视，都喜欢抬高自己，殊不知有时候，压低自己反而会有更好的效果。工作生活中，那些做自我批评的人，总会给人以诚实可信的印象，也会赢得大家的同情和支持。同时因为压低自己其实就是相对地抬高了对方，你虚心地承认自己的错误，也等于满足了对方“高人一等”的心理，他将会以更宽容的态度来对待你。

◎把对方抬到高处

通常情况下，人们总是希望自己受到重视，所以千方百计地往上爬，想方设法抬高自己的地位。你一旦压低自己把对方抬到高处，就是克制自己的欲望而满足对方的需求。这样做其实是一种处世智慧。即使不善言辞或不习惯称赞别人的人，也能通过这种方式轻而易举地达到捧高他人的目的。

◎自嘲源于自信

敢于自我贬低的人，往往都是内心充满自信的人。因为内心自卑的人是绝不会当众贬低自己的，更不能接受被别人挤兑。而一个成功且自信的人却不怕善意的玩笑。

比如很多小品演员，就常常拿成功名人开涮，也经常当众贬低自我。这种贬低自我的勇气，真是来源于他们对自己的才华、对自己的吸引力的肯定。

◎适度表现你的不完美

表现自己的优点、长处是值得鼓励的事，但是有时候表现得太过完美，反而可能遭到别人的嫉妒，一旦出现意外失误，就会使被你比下去的人在无关紧要的事情上占了上风。如果你能适度表现出你的不完美，那么不仅能满足了他人的虚荣心，也能减少他们对你的敌意，拉近和对方的距离。

◎学会自我谴责

放低自己的另一项内容是要学会自我谴责。人非圣贤，孰能无过。没有人一生不犯错误，关键是对待错误的态度。如果你知道对方要责备你，就先自我批评，那么对方就拿你没有办法了。而你虚心地承认自己的错误，也等于满足了对方“高人一等”的心理，他将会以更宽容的态度来对待你。

微典故

戴尔·卡耐基在《人性的弱点》一书中讲述了他的一次亲身经历：

他居住的地方附近有一个森林公园，他经常去那里遛狗散步。

一次他因为没有给狗系狗链、戴口罩而被一名警察训斥，他一再地辩解，但都无济于事。

最后警察生气地说道：“这次我不追究，但假如下回在公园再让我看到这只狗没有系上链子或套上口罩的话，你就必须跟法官去解释啦！”

卡耐基只好客气地答应照办。

结果不久他又被警察看到没有给小狗系上狗链，但这次卡耐基不等他说话，就率先承认了自己的错误。

结果警察非但没有训斥他，还柔和地说：“我晓得在没有人的时候，谁都忍不住要带这么一条小狗出来放松地溜达。”最后完全没有为难他，而是仁慈地让他离去。

PART 05

低头示弱助你走向成功

◎低头能取长补短

生活不可能一帆风顺，每个人也都不可能十全十美。一直昂着头，就会忽略很多需要低头才能看到的东西，比如自己身上的缺点，比如那些看起来不如自己的人身上的优点。想要成功，最好的办法，就是要学会取长补短，这也是我们每个人一生必须得学会去做的事情。只有低下头去观察、学习，才能更上一层楼，才能掌控自己的成功之路。

◎宁可被低看

有人怕自己被轻视，喜欢伪装自己，藏起自己的缺点。实际上，人不怕被别人看低，怕的恰恰是人家把你看高了。看低了，你可以寻找机会全面展示自己的才华，让别人一次又一次地对你“刮目相看”；而看高了，你就很难再有周旋的余地，甚至还会让别人一次又一次地对你感到失望，你也就失去了掌控自己的生活事业的能力。

◎为成功积蓄力量

学会低头示弱，就要学会坦然面对别人的批评，学会勇敢地承担责任，接受教训，更重要的是，当面对强大的敌人和困难时，要学会避其锋芒，保存实力，为长远的成功积蓄力量。学会示弱，其实就是学会明哲保身，为自己最终获取主动权，而忍受小的失败和牺牲。

◎学会示弱的态度

学会示弱，不是要为在困难面前退缩不前，更不是在挫折面前消沉失落。学会示弱，更多的是要学会一种谦逊的人生态度。这个世界上，没有人能会永远失败，也没有人会永远成功，“胜不骄，败不馁”是我们每个人都应该铭记于心的古训。因为只有在成功和失败面前，都能保持一颗平常心，才能在未来取得长足的进步。

◎在成功面前低头

我们说要学会低头示弱，更重要的是要能够在成功面前低头示弱，只有这样，我们才能做到不骄横，不傲慢，才会继续付出，踏实前进，从而实现新的跨越，并赢得人们更大的尊重。相反，那些获得一点成功就耀武扬威的人，除了让人感觉到傲慢无知，还会让人觉得低俗和鄙薄。

微典故

据《三国志》所说，荆州“北据汉陭，利尽南海，东连吴会，西通巴蜀”，是三国政治、经济、军事、文化的交叉汇聚点。赤壁鏖战曹操败北，刘备借荆州后无意归还，因此东吴对此事耿耿于怀。刘备得手后，诸葛亮启用关羽据守荆州。

当时，孙权为联合刘备抗击曹操，把自己的妹妹嫁给刘备，后又欲娶关羽的女儿做子妇，这本是巧妙的政治联姻。然而，关羽过于自负，又缺乏远见卓识，非但没有同意，反而还侮骂东吴来使，甚至说出“吾虎女岂配犬子！”这样的话。此言一出，使得关羽与东吴的关系降至冰点，为他未来的悲剧埋下了伏笔。

关羽在下属面前，又十分骄横，“刚而自矜”是他性格的重大缺陷。吕蒙、陆逊看透了他的毛病，于是设置了一系列的连环计，加速他的头脑膨胀，而关羽对此全然不自知。最终，荆州被吕蒙和陆逊设计而重回东吴之手，给蜀造成了重大损失，而关羽也惨死在孙权手下。

PART 05

主动示弱并不是坏事

◎主动示弱是一种姿态

主动示弱者，在某种意义上说也是人生在世的一种姿态。如今的很多人都爱表现出强者风范，但往往碰得头破血流；而会适当示弱的人，则更容易被接受。所以，做人做事，如果能适时地示弱，有时可能会成为赢家。人生本就曲折坎坷，每个人都难免遇到困难和挫折，有时候无法硬碰硬，那么不如主动示弱，也许反而能从中受益。

◎小缺点让你走进人心

在人际交往中，要使别人对你放松警惕，产生亲近之感，最简单易行的方法就是巧妙地、不露痕迹地在他人面前暴露一些无关痛痒的缺点，出点小洋相。每个人都有同情弱者的本能，你暴露自己的小缺点，就表明了自己并不是一个高高在上、十全十美的人，对方也许就会因为你的小缺点而不再对你充满敌意，与你交往时也会松一口气。

◎鬣狗的启示

鬣狗其貌不扬，外表远不如狮子和猎豹凶猛，但正是那副缩头夹尾、可怜兮兮的样子，总是能够轻易让猎物放松警惕，顺利捕食。我们可以从鬣狗身上得到启示：过分地逞强，过分地表现实力，只会成为己方的障碍，增加自己成功的难度；而反其道行之，隐藏自己的实力，适当地示弱，当无限接近成功的时候再一

举取得胜利，则是当今社会的一种生存智慧。

◎示弱的生存策略

在当今竞争激烈的环境下，锋芒毕露的人总会成为众矢之的而被大家孤立或抛弃，最终不能得到胜利。而隐藏自己的实力，消除大家的防备之心，在适当的时候再发动出其不意的打击，一举赢得竞争的胜利，才是能适应当今社会的生存法则。主动示强，未必能笑到最后；淡然处世，也许走得更远。

◎示弱寻求帮助

在竞争激烈的现代社会，没有人会总是一帆风顺，总是难免会有需要他人帮助的时候。在强的时候故意示弱固然是一种策略，可是在弱的时候，不妨也诚实一点，示弱给别人看，表达你需要帮助的诚意，从而接受别人的帮助，走出困境。逞强对于解决困难毫无裨益，大胆示弱，才是最终变强的途径。

微案例

海滩上的蓝甲蟹分为两种，一种较为凶猛，跟谁都敢开战；另一种则比较温和，遇到敌人，立刻翻过身子，四脚朝天，任你怎么踩它，它都不理不动，一味装死。

经过了千百年的演变，优胜劣汰的自然界中出现了这样一种有趣的现象：强悍凶猛的蓝甲蟹越来越少，成为濒危动物；而喜欢示弱的蓝甲蟹，反而繁衍昌盛，遍布世界许多海滩。

动物学家研究发现，强悍的蓝甲蟹一是因为好斗，在互相残杀中首先灭绝了一半；其次是强悍而不知躲避，被天敌吃掉一半。而会示弱装死的蓝甲蟹，则因为善于保护自己而扩大了自身的族群。所以，生存之道，不在于要多么勇猛，而在于根据形势，懂得低头保护自己。

PART 05

能屈能伸方成大事

◎印度佛学的智慧

印度一所非常有名的佛学院有一个奇特的惯例，要求入学者必须弯腰低头从一个又窄又低的小门进入，意在教诲人们生活中不会一帆风顺，要学会该低头时就低头，不耻于低头做人。现实生活是残酷的，敢于硬碰，不失为一种壮举，可是，胳膊拧不过大腿，硬要拿着鸡蛋去与石头斗狠，只能是无谓的牺牲。所以，该低头时就低头，才是长久之计。

◎能屈能伸顾大局

俗话说，“人不求人一般高”，你不求人，当然就没有向人低头的道理和必要。“不为五斗米折腰”固然可以维护你的尊严，但是如果事关大局，关系到深远的长久的利益，只要不是事关原则问题，适当地低头折腰又何妨呢？有时能屈能伸、忍辱负重，才能顾全大局，你小小的牺牲，也许就可以助你渡过难关，甚至挽回你亲人的一条性命。

◎好汉要吃眼前亏

人们常说：“好汉不吃眼前亏”。但在现实生活中，一味地硬碰硬并不明智，有时吃点儿小亏反而能占大便宜。中国人向来提倡“以忍为上”、“吃亏是福”，这是一种玄妙的处世哲学。所以不妨将这句话改为“好汉要吃眼前亏”。所谓“识时务者为俊杰“，当你在人生的丛林中碰到对你不利的环境时，一逞血气之勇，只会让你吃亏，倒不如暂时低头示弱，然后伺机崛起。

◎为“伸”而“屈”

大丈夫要能屈能伸，这个“屈”是暂时的，是为了长久的“伸”做准备。不能忍一时之屈，就不能使壮志得以实现，使抱负得以施展。“屈”是“伸”的准备和积蓄的阶段，就像运动员跳远一样，屈腿是为了积蓄力量，把全身的力量凝聚到发力点上，然后将身跃起，在空中舒展身体以达到最远的目标。

◎别让屋檐碰破了头

在生活中，我们绝大多数人，头上都有一个屋檐，受着各种制约，需要我们常常低下头来。换言之，做人应当懂得顺势而为，人在屋檐下，该低头就低头，别让“屋檐”碰破了自己的头。过度的血气方刚只会给你身边的人带来不快，也会给你自己带来沮丧、消极与痛苦。低下头，看似在人际关系中处于劣势，实际上是与人交往游刃有余的妙方。

微案例

贵州某知名酒厂，新聘来两个调酒师杜磊和王涛。

厂长决定在年底举行调酒技术比赛，两人谁的调酒技术高，谁就是酒厂技术部的主管。

杜磊调酒技术一般，完全靠做财务主管的舅舅才进厂的，接到比赛通知，他在舅舅帮忙下找人在王涛的调酒器皿上抹了苦瓜汁。

到了比赛的那天，王涛由于调制的酒中苦味太浓被淘汰，而杜磊则顺利做了技术部主管。

赛后，王涛得知真相，心中十分气愤，但他忍气吞声隐忍不发，终日里闷头研究调制技术。后来，省里举办调酒大赛，杜磊的调酒技术根本不过关，没有得奖，而长期钻研的王涛调制出来的酒得到了在场专家的高度好评，获得了最高奖项。

回来后，厂长很快明白了真相，辞退了杜磊，并撤换了杜磊舅舅财务主管的职务，让王涛负责全厂的制酒技术。过两年，王涛被调任副总经理，掌握了酒厂的一半股份。

PART 05

死要面子只能活受罪

◎人活一张脸

古语说：“人活一张脸，树活一张皮。”可见，在中国人的传统观念里，面子有多么重要。在很多人的意识里，都觉得有面子就等于有尊严，没面子就是低人一等，会受人歧视。人好面子当然无可非议，没皮没脸的人也难免遭人轻视。然而，若是明明没有实力，仍然要打肿脸充胖子，让自己受委屈，那就是死要面子活受罪了。

◎好面子不如赚面子

很多好面子的人既想享受富贵的生活，又想不劳而获，完全不计后果地过着富贵生活，当下似乎很有面子，可是浮华过后，就会发现自己已经走进了死胡同。俗话说：“一分耕耘，一分收获。”任何回报都需要付出。与其绞尽脑汁让自己看上去有面子，倒不如实实在在地去努力，为自己赚面子。

◎面子成人亦毁人

求人办事好说“给个面子”，若是面子够大、够足，自然能成全人，但是有时候，为了一己私利，或是为了满足虚荣心，不惜一切代价要个面子，那么无异于给自己戴上假面具，套上枷锁，这样的生活既不真实，也不自在，若是为此而违法乱纪，则后果更不堪设想。

◎大事不可好面子

小事情上好面子，并不会造成大的损失，而越是大事情，则越不能死要面子，否则你可能造成不可弥补的损失。烽火戏诸侯的周幽王，正是为了他在美人跟前的面子，而不把诸侯们当成一回事，最终才误人误国、丢掉性命，值得后人引以为戒。做大事时，不明白就是不明白，能力不够就是不够，只有将面子暂且放在一边，才能及时弥补自己的不足，做出一番大事情。

◎量力而为

生活中，当然也不能完全不重视面子，但是为了避免自己遭罪、坏事，必须要放下那些没有意义的面子。最明智的办法就是依据自己的力量顺其自然，不刻意显摆自己的地位和争取所谓的面子。言行有礼，平和对人，尊重他人也赢得他人对自己的尊重，就等于为自己赢得了最好的面子。

微典故

孟子曾经讲过这样一个故事：

齐人有一妻一妾，家里条件很一般。他每次外出，都会酒足饭饱打着嗝儿回来。妻子问他和什么人在一起吃的饭，他大言不惭地说是跟镇里的达官贵人们一起吃的。

于是妻子跟小妾说：“丈夫总说他和有钱有势的人一起吃饭。但咱们家里并不富裕，也不曾和富贵的人来往，我想偷偷地跟着他，看看他到底是去什么地方和哪些人吃饭。”

第二天早晨起来，等丈夫出门后，妻子悄悄地跟在他的后面，最后跟着他来到城东边的坟地，看到走到祭祀的人跟前，向人讨要祭祀剩下的食物。原来这就是他填饱肚子的办法。

妻子看了很生气，回来如实告诉了小妾，气愤地说：“丈夫是我们终身依赖的人，没想到他竟然是这样的人。”就跟小妾一起骂丈夫，骂完，两人对泣。

丈夫还不知道，从外面回来的时候，依旧高高兴兴，对着妻妾一副高傲的神情。

PART 05

正确“使用”你的缺点

◎家丑可以外扬

在大多数人的观念中，总觉得“家丑不可外扬”，因此十分忌讳在他人面前自爆短处。然而，实际上，表现得十分完美的人，总是会让大家对他产生距离感。所谓“金无足赤、人无完人”，大家可能会觉得这种完美可能是在遮盖自身的缺点，会觉得这样的人不真实。相反，敢于暴露缺点，则可以让对方感觉到你的真诚，会愿意和这样的人交往。

◎暴露缺点，出奇制胜

一般人总是喜欢“王婆卖瓜，自卖自夸”，殊不知，久而之久，会让人们对此产生厌烦，以致出现怀疑和不信任感。“家丑外扬”则恰恰相反，向对方披露自己存在的问题和不足，会让人觉得你十分真诚，因此也会更乐意与你结交，对你所说的话，会更加信任。所以，主动暴露缺点，也不失为出奇制胜的一个绝招。

◎缺点也许是优点

凡是都具有两面性，而所谓的缺点，可能换个角度，或者在其他事情上就变成了优点。比如一个人说自己性格内向文静，但很可能也就反应了他的稳重内敛。所以，有句话叫，最大的优势就是最大的劣势。优缺点也是这样，所以，不用试图去追求完美的自我，只要你能显示出真实的自己，反而更能打动人。

◎发挥你的缺点

以唱歌为例，唱歌好听的人固然让人印象深刻，但是有的五音不全的人敢于去唱，结果非但没有让人厌烦，反而因为个性独特，给大家带去很多欢乐。类似的，任何人难免会有这样那样的不足，你一再地遮掩，反而不好，倒不如学着去发挥自己的缺点，因为这种缺点它便会成了我们的特点，甚至成为你的优点。

◎用缺点做个标签

人最容易因为独特而被记住。所以你如果没有能深入人心的优点，那么一些特别的“小缺点”，其实也可以作为你在社交场合最有利的标签，比如带着乡音的普通话。只要你能排除自卑感，敢于暴露缺点，让大家感受到你真实、丰富、饱满的个性，这样的缺点非但不会让人轻视你，反而会成为你在社交场合最有利的标签。

微案例

美国亨利食品加工工业公司总经理亨利·霍金斯先生从产品化验鉴定报告单上发现，他们生产的产品中一种起保鲜作用的添加剂有毒。虽然毒性不大，但长期服用对身体有害。这种有毒的添加剂其他食品公司也在使用。

亨利考虑了很久，终于在一次新闻发布会上，毅然向社会宣布：防腐剂有毒，对身体有害。公众为之震动。

他的这一举动得罪了从事食品加工的老板们，他们用一切手段对他进行攻击，使亨利公司的经营到了濒临倒闭的边缘。然而，与此同时，亨利的名声却家喻户晓，并得到了政府和社会的支持，他的公司的产品一下成了人们用着放心的热门货，供不应求。亨利的公司非但没有倒闭，经营规模反而比以前最兴旺时还扩大了两倍，后来他的公司一度成为美国食品加工业中最大的公司。

PART 05

忍，是一种成大事的品质

◎忍让的品质

都说“忍字头上一把刀”，忍让不是胆小怕事，相反，忍让需要足够的勇气和魄力。有时候，面对他人，要低头示弱，就必须先学会忍让，忍住对他人的不满，忍住对自己的炫耀。所以，忍让绝不是懦弱，它是一种宽容的气度和心胸，是勇的辩证哲学的一个层面，也是你成就大事业必须具备的品质。

◎忍乃大勇也

有的人以为在愤懑不平时，不顾场合地点，即刻毫不客气地表现出来，就是勇敢的表现。然而，这种“匹夫之勇”，往往是酿造不可挽回的结果的罪魁祸首。事实上，能够处处做到忍，才是大勇。面对想要发作的脾气，我们需要忍；面对不耐烦的性子，我们需要忍；面对困顿不顺，我们需要忍；面对顺境的欲望膨胀，我们还需要忍。大肚能忍，才是真正的“勇”。

◎你有多大的限度

我们经常听到这样的说法——“我的忍耐是有限度的”。那么，你有多大的限度呢？常言道“量大福大”，肚量越大、越能忍的人，包容的也就越多，给自己的选择也越丰富。所以，从这角度看，一个人忍耐的限度，实际上也就是他成就的程度、福分的程度。能忍常人所不能忍之事的人，往往也最具成就大事业的品质。

◎“积水”蓄势

日本厚生化学公司深受中国传统文化的影响，一直倡导“积水”。积水出自《孙子》中的“胜者之战民也，若决积水于千仞之山者，形也”。这个“积水”的过程，实际就是忍耐的过程，也是一种蓄势的过程。先积水而蓄势，当积蓄到一定程度，才能厚积薄发，以后的路途才会平坦。凡事都要斤斤计较，不肯吃亏的人，必定是无法成为胜者的。

◎学会忍让

学会忍让并不是一件容易的事情。但是，一旦你学会了忍让，并能以忍让的态度对待他人，对待工作，你就会发现自己有非常大的收获。因为学会忍让不仅有益于身心健康，且对赢得友谊，保持家庭和睦、婚姻美满，乃至事业的成功，都是必要的。多一些忍让，也就多了一份理解，多了一份信任，多了一份友爱。

微典故

唐代名将娄师德是唐高宗、武则天两代大臣。

他的弟弟被朝廷任命为代州刺史，临上任前，来向兄长辞别。

娄师德对弟弟说：“我没有什么才能，侥幸位居宰相，你如今又当刺史，这是让人眼红的，你必须设法保护自己。”

弟弟说：“如果有人向我脸上吐口水，我也不说什么，自己擦干就是。”

娄师德正色道：“我担心的就是这一点。有人往你脸上吐口水，说明他恨你，你竟然把它擦干？你可以根本不擦，让它自己干嘛。”

这就是著名的“唾面自干”的故事。其实，娄师德弟弟忍的修养已经是一般人难以做到的，而娄师德本人的功夫则更让人惊叹。他们始终以无比的忍让作为人生的准则，这也是为什么在武则天统治时期，即使有周兴、索元礼、来俊臣三大酷吏横行，娄氏兄弟仍能成为极少几位善终的高官之一的原因。

PART 05

从容应对伤害你的流言

◎流言是社会的怪胎

流言，就是广为流传而无根据或来源的说法。流言就像是社会的怪胎，传递着很多负面不良的信息，会给当事人带来很大的麻烦。但是，流言却又无处不在，总是能轻易把每一个人席卷其中：言者捕风捉影、信口开河；传者人云亦云、添油加醋；闻者半信半疑、真伪难辨；被害者莫名其妙、有口难辩。

◎做到笑对流言

听到关于自己的流言，大部分人的直接反应可能都是感到愤慨，有些人甚至会选择径直去找“肇事者”大吵一架而后快。然而所谓流言，自然是越吵越热，这样处理的结果通常是两败俱伤，还会让自己陷入极端的被动之中。其实，面对流言，你不宜烦恼，更不要暴怒，而应开心。因为，已知的谣言总比那些未知的谣言好对付，而成为议论中心，至少说明了你还很有分量。

◎让时间化解流言

如何化解流言蜚语？最简单的方法也许就是让时间证明一切。很多时候流言有粘连性，你不理会还好些，你一理会，它也就有了“真正的主人”。不仅消止不了，反倒更“说明问题”。其实处理这样的问题很简单，流言确如一只好斗的公鸡，只要你蔑视它、不和它硬斗，心里压根不给流言蜚语留有位置，慢慢地它就没有劲头了。

◎嘴长在别人脸上

有人的地方，就免不了流言。嘴长在别人脸上，即使是再有权势的人，也无法完全控制别人说什么。所以，想要完全免受谣言的中伤，是不可能的。想要在与他人的交往中掌握主动权，你要做的也不是去控制别人说什么，而是决定自己听什么。耳朵长在你身上，对于不喜欢听的，完全可以这个耳朵进、那个耳朵出，或者练得近乎刀枪不入，绝不受他人的影响。

◎对待流言的方法

流言止于智者，要从容面对和平息那些空穴来风的流言，首先，你应当克制自己，避免冲动行事；试着用恰当的方式疏泄由于流言蜚语引起的消极情绪。当你觉得自己受到流言的伤害时，千万不要到处向别人表明自己是“清白无辜”的，因为这等于是在变相扩散流言蜚语。同时，你应当学会自我检查，尽力消除易被他人成为攻击对象的隐患。

微案例

Mary 一直是大家公认的美女，身边追求者众多，但是仍然一直保持单身。她工作也十分认真，深受老板赏识。

然而，不知何时起，公司里却开始散布关于她的流言蜚语，有的说她工作积极是在老板面前卖乖，想借此升职；有的说 Mary 这么拼命，最终目的是想当公司的“老板娘”；还有的居然能详细地道出 Mary 跟公司的老总约会的“一箩筐私情”。

Mary 一开始很气愤，经常和他人诉说那些流言的荒唐，但是渐渐地发现，那些同事虽然表面上表示同意，私底下却变本加厉地传播流言。

后来，Mary 索性不再管这些流言，依然十分勤奋地工作，最终用优秀的业绩让那些流言不攻自破。后来她交了男友，并把男友介绍给同事们认识。于是，渐渐地，这些流言就消失了。

PART 05

自作聪明不如“难得糊涂”

◎“难得糊涂”

“难得糊涂”是国人的处世之道中非常经典的一条。之所以说是“难得”糊涂，是因为人的本性是喜欢较真，一心想知道事情的真相。但是很多情况下，知道了真相又能怎么样呢？也许短期内满足了你的要求，但是长远考虑，反而失去的更多。所以，聪明的做法是，有时不要太较真，要懂得糊涂处世。

◎糊涂的智慧

糊涂处世，看似糊涂，其实是种智慧。可以说，懂得糊涂的人总是能笑到最后。这里的“糊涂”不是浑浑噩噩，而是指为人处世要大度，拿得起，放得下。事实上，真正聪明的人都是懂得适当糊涂的。不管遇到什么样的事情，绝不自作聪明。看似是装糊涂，其实早已心知肚明，但是不会去得罪任何人。因此，不论身处何种环境，他们总是可以得心应手，逍遥自在。

◎糊涂处世不糊涂

所谓的的糊涂处世其实是指拥有一颗包容的心，是一份不斤斤计较的洒脱。这样做并不是真正的糊涂，而是已经将事情看得很清楚了，只是由于某种原因，不便于直截了当，在这种情况下就要采取糊涂处世的办法。有时遇到的一些事情，没必要说得太明白，给自己和对方都留有余地，才不至于把关系搞得太紧张。

◎无需太明白

人生在世，得得失失，纷纷扰扰在眼前，又有几人能看透一切？水至清则无鱼，太明白了也就失去了人生的滋味，太糊涂就失去了万物之灵的人生意义。所以，最好的办法是最好可以做到七八成明白，再用三两成糊涂结合起来。糊涂处世，看起来是处处被动，实际上是真正明白了这个世界，为人处世都享有绝对的主动。

◎该糊涂时且糊涂

有的人为了彰显自己，总自作聪明，结果总是聪明反被聪明误。小聪明可以招人喜欢，受到赞赏，但过多的聪明，则会“物极必反”。所以，在别人面前不如适当地表现傻一点，糊涂一些，该糊涂的时候就糊涂一下，该明白的时候也不时糊涂一下。将你“弱” 的那一面展示给他人看，用糊涂藏起自己的锋芒，为人处世做到外圆内方。

微典故

战国时期，楚王在京师大宴文武百官。由于打了胜仗，很是高兴，楚王叫他的两位爱妾给大臣敬酒。忽然刮了一阵风吹灭了所有的蜡烛，顿时漆黑一片。这时，席上一位官员乘机拉了楚王爱妃许姬的衣袖。许姬扯断了他的帽带。回座后，她就在楚王耳边悄声说：“刚才有人趁机调戏我，我扯下了他的帽带。点亮蜡烛以后，看谁没有帽带，就知道是谁了。”楚王听了以后，却没有马上命人点蜡烛，而是对各位大臣说：“我今晚一定要和各位开怀畅饮。来，大家把帽子摘了，痛饮一场。”点亮蜡烛以后，所有的人都没有戴帽子，也就看不出是谁了。

后来楚王讨伐郑国，有一位将领独自率领几百人，为三军开路，威震敌胆，立下了赫赫战功。他就是当年调戏许姬的那一位，由于楚王的“难得糊涂”，他发誓要毕生效忠楚王。

PART 05

要小聪明的往往是笨人

◎聪明反被聪明误

说起《红楼梦》中的王熙凤，大家无不惊叹她的精明能干，应付各色人更是得心应手，然而就是这样一个精明的人物，却落得孤家寡人，身心劳碌至死又一无所得。甚至连她的丈夫也数落她、背叛她。这一切的根源，不得不说都在于她自以为很聪明，正是“机关算尽太聪明，反误了卿卿性命”。

◎谁才是“傻瓜”？

有些人总认为自己比他人要高出一筹，因此便想方设法去戏弄别人，妄图让别人出丑，来让自己和周围的人取乐，结果却常常错误地估计了形势，反而让自己在大家面前吃了亏，出了丑，成了大家取笑的对象。所以说，在这个世界上，谁都不是“傻瓜”，如果你总是自以为聪明而不怀好心，到头来吃亏的可能就是自己。

◎聪明要适可而止

聪明人往往是自恃聪明，过度自信，不知适可而止，最后很可能就吃了大亏。尽管他们在头脑清醒时也知道适可而止的好处，也懂得中庸之道，也有办事的原则，明白“有所为有所不为”的道理，但最终因为利益的驱使，好胜心难以满足，结果还是越走越远，不知不觉间又放弃了做人做事的原则，结果却是大祸临头。

◎小聪明坏大事

很多自认为聪明的人往往都很自信，很骄傲。正是因为如此，所以他们才会爱耍一些小花招、小把戏，本意是让自己从中获利，但是殊不知成功是需要长期的积累和沉淀的，小聪明可能会带来偶尔一两次的成功，但是长此以往，必然必定会坏了大事，也会让自作聪明者自尝苦果。

◎要有自知之明

自以为聪明的总体表现是缺乏自知之明，这样的例子其实很常见。由于没有自知之明，于是便认识不到自己的弱点，在与他人的交往过程中，自以为表现优秀，实际上只会给他人狂妄自负、没有自知之明的印象。这样的人也许处处想要表现自己的聪明，却无时无刻不在用实际言行告诉别人——他的愚蠢。

微案例

一天，有个人去动物园游玩。走到猩猩的笼子旁边时，觉得猩猩很有趣，便想戏弄一下。他先向猩猩敬了个礼，猩猩看有人向他敬礼，也模仿着对他敬礼。他觉得有意思，就接着向猩猩作揖，猩猩便也向他作揖。然后他向猩猩扒了扒眼皮，不料猩猩这次没有模仿，而是咆哮起来，伸出手打了他一巴掌。

这个人很生气，就去问饲养员。饲养员告诉他，在猩猩的语言里，扒眼皮是骂对方傻瓜的意思，所以猩猩会打人，他一下子明白了。此人觉得自己比猩猩聪明多了，怎么能吃这个亏呢？于是，第二天就又去动物园想报复猩猩。他向猩猩敬礼、作揖，猩猩都跟着做了。接着，他拿出一根大棒子向自己头上打了一下，然后把棒子交给猩猩。让他失望的是，猩猩这次没有模仿他，而是得意地向他扒了扒眼皮。

PART 05

克制冲动，学会隐忍做人

◎不要冲动

几年前春晚舞台上某个小品中的一句台词“冲动是魔鬼”，一度成为人们津津乐道的流行语。其实这句话之所以会流行，也是因为它蕴含了非常重要、实用的人生道理：不要冲动，冲动会给你带来无止境的麻烦。前面我们说要学会忍耐，而冲动正是忍耐的第一号敌人。冲动的人遇事总是想要出头，而不懂得低头示弱，更不可能等待正确的时机。

◎不要做冲动的懦夫

俗话说：“小不忍则乱大谋。”忍方能成其事，忍方能遂其业，不能忍者无大成。有的人一遇到不平事，就会忍不住爆发出来，并自以为这样是很英勇的表现。殊不知，这样有勇无谋，虽然表面上看起来没有收到屈辱，但实际上却是真正的懦夫表现。不懂得权衡自身的条件，不懂得从大局出发，仅为了不受一时之辱就冲动行事，实在不是明智之举。

◎率性者难成大事

生活在这个充满竞争的年代，每个人的压力都很大。人在一生当中会遇到很多问题，如果能忍一忍，并学会控制自己的情绪和心志，以后即使碰到大的问题，自然也能忍受，也自然能忍到最好的时机再把问题解决。如果不能忍耐，每天都率性而活，那么永远都无法成就大事业，只能长居于弱势。

◎不冲动的必修课

忍耐大多数时候是痛苦的，因为忍耐压抑了人性。但是，成功往往就是在你

忍耐了常人所无法承受的痛苦之后，才出现在你面前的。所以，要想成功，就要学会忍耐，而不冲动就是你的必修课。面对不快或挫折时，你要做的不是把你内心的不满、委屈宣泄出来，而是要沉下心来去分析利弊得失，试着问自己，冲动到底会给你带来什么样的后果。

◎从大目标出发

现实生活中，面临选择时，一时的血气之勇是每个人都能做到的，而懂得忍耐、能做到不冲动的人却十分有限。控制冲动情绪的最好办法是在遇到事情时，多想一想长远的更大的目标，在心中多多默念忍道，学会“忍”术，可以好好地想着怎么做才能帮助你最终赢得成功。

微案例

一位年轻人被分配到一个海上油田钻井队工作。

工作第一天，领班要求他在限定的时间内登上几十米高的钻井架，把一个包装好的亮盒子拿给在井架顶层的主管。于是年轻人抱着盒子，辛苦地登上顶层，把盒子交给主管，主管却只是签了个名，就让他送回去。他走下舷梯，把盒子交给领班，而领班也签了个名后，就让他再次送给主管。

岂料主管又是签了个字，然后让他将盒子交给领班。如此三次之后，年轻人再次将盒子递到主管手里，他已经快抑制不住怒火了。这时，主管让他把盒子打开。

年轻人撕开包装，打开盒子，发现里面放着一罐咖啡，一罐咖啡伴侣。

主管又对他说：“把咖啡冲上。”

此时，年轻人再也忍不住了，“啪”地把盒子扔在地上，说：“我不干了。”

岂料主管站起身来，惋惜地说：“刚刚我们进行的是一项‘承受极限训练’，因为海上作业要求队员们有极强的承受力。很可惜，前面三次你都通过了，只差这最后的一点点，你没有喝到你冲的甜咖啡。现在，你可以走了。”

PART 05

低调是一种生存智慧

◎不要木秀于林

古语云：“木秀于林，风必摧之；堆出于岸，流必湍之；行高于人，众必非之。”说的就是为人太过高调出挑，难免不引来嫉妒、指责。喜欢到处张扬的人表面看来好像很聪明，很有本事，其实他的所作所为跟无知的人并没有什么不同。甚至有时被人算计了，吃亏了，还不知道这一切是因为什么。所以，聪明人应该保持谦恭有礼、不要过分张扬。

◎忍受寂寞

有人比喻说，谷穗经过风吹雨打，得以颗粒饱满，却将头垂得很低；蛹蜕变成蝉，要经历漫长的黑暗与寂寞，才能吸汁吮露；花粉成蜜，蜜蜂要付出一个季节的辛勤酝酿，才有甘甜纯美可品尝；喷薄而出的岩浆，形成美丽的奇观，是经受了千万年的挤压与撞击。这一切都无一例外地告诉我们为人低调、忍受寂寞，才能厚积薄发，最终迎来人生的成功。

◎收敛你的光芒

有才能是好事，但是到处炫耀张扬，却只会引来他人的嫉妒、忌讳。所以，你若想要长久的发展，就应学着收敛一些自己的锋芒，不要总想着事事要胜过他人。如果太过于张扬，表现自己，就会忽略了他人的存在而变得目中无人，容易成为孤芳自赏的人，很难有好的发展前景。不管是在职场还是在生活中，都应学会掩其锋芒，低调做人，深藏不露。

◎内敛不张扬

古往今来，很多仁人志士，就是因为才能出众，技艺超群，行为脱俗，招来别人的妒忌、诬陷，甚至丢了性命。所以，人生需要内敛，过早地张扬，只能使未绽的花蕾迅速凋谢。锋芒毕露的人就好似一把尖刀，伤害着身边的人。相反，一个懂得韬光养晦的人会在适时的时候适当地表现出才能，既能让人赏识，又不会让人心生不快。

◎莫做砧板上的肉

我行我素，过分张扬，总是很容易受到一些人的妒忌，给自己惹祸上身。把自己暴露在众目睽睽之下，这就相当于把肉放在砧板上，实在是相当愚蠢的。他们不是弄巧成拙，成为别人的笑柄，就是遭人妒忌、陷害，最终落个失败的下场。尤其是青年人，尤需注意处理好人际关系，给予前辈同事以足够的尊重。

微典故

吴王带着随从乘船在江上游玩，在两岸的奇山异峰中发现了一座猴山，于是便令随从在猴山脚下的江边泊船，到山上观赏。

山上猴子众多，一向过得清净，乍见这么多人，都吓得惊慌失措，四下逃走，躲进荆棘深处不敢出来。

只有一只猴子显得与众不同，它从容自得地停留在原地，一会儿抓耳挠腮，一会儿手舞足蹈，满不在乎地在吴王面前卖弄着它的灵巧。吴王拉开弓，用箭射它，这只猴子并不害怕，吴王射过去的箭都被它敏捷地抓住了。吴王有些气恼，便命令随从们一起去追射这只猴子。猴子难以招架，最终被乱箭射死。

吴王回来对身边的人说：“这个猴子倚仗自己的灵巧，不顾场合地卖弄自己，以至于丢掉了性命，真是可悲。你们都要引以为戒，千万不要恃才傲物，到处张扬，在人前显露自己的一些雕虫小技。”

PART 05

喜怒不形于色

◎隐藏你的喜怒

人有七情六欲，所以喜怒哀乐成了我们生活中的交响曲，而每一种表情都代表着一种心情，一种内心的想法。然而，心里的事是我们自己的，让别人来一同承受并不公平；若是表现内心太过火，会让别人觉得太浅薄，做事沉不住气。所以，我们学会隐藏自己，不能喜怒都形于色。

◎得意而不忘形

要做到喜怒不形于色，并不简单，需要我们在生活中做到得意而不忘形，愤怒而知自控。简单来说，就是要学会隐藏你的情绪，不但在得意时不能忘形，愤怒时也需要学会控制情绪。适度地隐藏自己的思想和情绪实际是一种智慧的体现。当然，这有一定的难度，说来简单做来很难，但这是一种修为，对我们日后的处世很有好处。

◎关键时刻要控制情绪

当我们遇见事情的时候，尤其要稳如泰山，控制自己的情绪。只有保证稳定的情绪，才能让你在关键时刻得到良好的发挥。萨芬娜曾在世界女子网坛排名第一，但她每每在决战时刻却总是自我缴械，正是因为她没能在关键时刻控制自己的情绪她从未拿过大满贯的冠军奖杯，她的对手也评论说她给了自己太多的压力，着实令人可惜。

◎增加你的阅历

做到喜怒不形于色，其实丰富的知识和阅历也十分重要。当你见惯了各种风浪时，便很难再因为琐事而失控。相反，如果视野狭隘，那么见到新奇的事物，或是面对地位较高的人，控制你的表情相对来说也会比较困难。所以，要增加自己的隐藏之术，就应扩大自己的视野，见多识广则自然能不动声色。

◎学习“潜伏”之道

前段时间热播的电视剧《潜伏》中的余则成说话总是小心翼翼，喜怒不形于色，作为军统官员，却一直自称平头百姓，有意降低姿态，让人不自觉地就放松了警惕。虽然生活不是谍战，但是这种喜怒不形于色的本事，却很是值得我们学习。在复杂社会中生活的我们，更要懂得隐藏自己，才能不辜负当下的各种努力。过分的张扬只会招来不必要的麻烦。

微典故

三国时期，诸葛亮去他未来的岳父家。他的妻子叫阿丑，据历史记载，是长得很丑但是非常有智慧的一个女人。

由于那时的女子不能出来见客，所以诸葛亮去他岳父家里的时候，阿丑便躲在屏风后面。诸葛亮在外面跟他的岳父谈军事，谈政治，谈未来，谈理想，谈人生。阿丑看到诸葛亮谈到孙权时眉开眼笑，谈到曹操则面色沉重。等诸葛亮走的时候，阿丑出来送他，并送了一把扇子给他。

诸葛亮问其缘故。阿丑说：“我看你跟我父亲谈话，谈到孙权时眉开眼笑，谈到曹操就面色沉重，所以把这把扇子送给你。从今以后，当你开心或不开心的时候，就把扇子放在脸上挡住你的表情，不要让旁边的人看见你的情绪。”

PART 05

学会接受他人缺点

◎人无完人

世上没有完美的人，只有完整的人。一个完整的人，就是既有优点也有缺点。一味地揪住别人的短处不放，穷追猛打，实际上不仅是对别人的不尊重，也是在用绳索套牢自己。只有学会了接纳别人的缺点和短处，我们自身才会得到最大的释放与自由，才会以更宽阔的胸襟，去包容身边的每一个人，才能有一个良好的人际关系，才能获得最终的成功。

◎包容别人的缺点

不管是与人相处还是其他的情况，面对别人的缺点，都应该有包容的胸怀。都说瑕不掩瑜，每个人都有自己的缺点，但是也都有自己的优点，只看到别人的缺点，却看不到别人的优点是非常要不得的。对别人与自己的不同之处，要给以接纳，不排斥，不藐视，只有这样，才能得到别人的尊重和支持。对于别人的缺点，更要学会包容接纳。

◎海纳百川

容忍他人的缺点，首要的当然是要有一个博大的胸怀，这样才能够从容地对待所有的人生际遇，包括嘲讽、诽谤、妒忌、误会等。所谓“海纳百川，有容乃大”，接纳他人的缺点会让你觉得脚下的路更宽，头上的天更高。每一件事，不论是好是坏，总有其存在的价值，而人生的阅历，正是由这些价值堆积而成的。

◎善待他人

包容他人，其实就是善待他人。首先，你应当以尊重人的态度建立自己的人际关系，因为每个人都值得我们尊重。其次，请做到诚信和公正，因为没有诚信，就会失去别人的信任，有公正才能维持人际关系的稳定和有序。最后，请一定要善待别人，因为善意地帮助别人，在你所处的环境中无疑会推动一种良好的互动关系，使自己始终处在一个和谐的环境中。

◎构建和谐团队

不知你是否关注过大雁南飞那种展翅齐飞的优美姿态，它们总是排成“人”字或“一”字飞行，因为在这个团队中，每只鸟扇动翅膀都会为紧随其后的同伴平添一股向上的力量。在团队中，要构建良好和谐的合作关系，就必须要多点宽容，只有成员间彼此包容，才能一起扬长避短，充分发扬团队精神，为大家平添一股向上的力量。

微典故

《资治通鉴》中记载了这样一个故事：

公元前 377 年，子思向卫侯推荐苟变时说：“以苟变的军事才能，他可以统率五百乘的军队。”

可是卫侯说：“我知道他是个将才，然而他在向老百姓收田赋时，曾白白吃过人家两个鸡蛋，所以不能用他为将。”

子思进言道：“圣明的君主用人，好比木匠用木料，取其所长，弃其所短。所以，合抱粗的大树，虽说烂了几尺，但好木匠决不会因此而把它丢掉。现在，您处在战争纷起的环境中，需要选择勇猛的武士，因为两个鸡蛋而丢弃捍卫社稷的大将，千万不可让邻国知道啊！”

最终卫侯被说服，重用了苟变。

PART 05

在口舌之争中全身而退

◎争辩无处不在

一辈子都没跟人吵过架红过脸的人恐怕没有，有时是你不犯人，人却来犯你。作为社会人，我们不可能不跟人交谈，而交谈由于人与人之间的巨大差异性，就难免会有争执和论辩。留心我们周围，争辩几乎无所不在：一场电影，一部小说，一个特殊事件，某个社会问题都能引起争辩；甚至连某人的发式与妆饰也能引起争辩。

◎主动偃旗息鼓

有时候，一句无心之言，也很可能成为口舌之争的导火索。而争论过程中，你也许会发现对方说得完全有道理，而是自己的态度和立场出现了问题，又或者发现这场争论根本不会有结果，那么最好的办法就是主动地“偃旗息鼓”，结束这场辩论。有时，如果你不想在言语上服软，那么沉默也是一种态度，可以让对方停止喋喋不休。

◎“笑看”口舌之争

口舌之争是最没有意义的“战争”，也无需计较是你占了上风还是他占了上风，只要是分出了“输赢”，伤害的是双方的感情。反倒偃旗息鼓的一方，才是全身而退的智者。如果你是个喜欢较真的人，那么尝试着去“笑看”口舌之争吧，人生没有那么多值得去劳心劳力争个输赢的事情。

◎“不杀降者”

如果你在口舌之争中已经眼见对方哑口无言，那么便应拿出“不杀降者”的气魄来，若是还继续纠缠，赢了争论的同时恐怕也就输了人际关系。所以，胜利在望，你不妨主动示弱，打住话题，结束你们的对立场面，或是巧妙地为对方搭个台阶，让他在不失面子的前提下得以“平安下台”。胜负虽然不言自明，但是你的主动示弱，却会给对方留下很好的印象。

◎给对方说话的权利

在敌对状态下，人们通常只看到自己身上最好的东西和别人身上最不好的东西。突出差异，自然冲突渐增；强调共同点，自然关系和谐。在口舌之争中，不要以胜利或者失败的心态去面对。如果已经有了冲突，再说下去只会激化矛盾，此时不妨宽容地对待他人，即便不接受他的观点，也要给他说话和保留意见的权利。

微案例

卢秀是某医院收费处的会计，由于曾患小儿麻痹症，走路不太方便。

一天，供电局王科长夫妇来结账，给卢秀递上一份账单。卢秀看了账单后指出，补药、进口的名贵针药，不在医保付费范围内，必须自费支付。

王科长不高兴了，让她把那些药都打成西药费，然后自费就变成了公费。

卢秀拒绝这样做，正做耐心解释，王太太发脾气了，双手叉腰，趾高气扬地说：“哼，你这个跛丫头！已经一条腿长一条腿短了，就睁只眼闭只眼得了，还较什么真哟！”

卢秀怔了一下，但马上压住心中的怒火，不卑不亢地说：“王科长、王太太，我是个残疾人，这点不假，可是我的大脑没有残疾！虽然一条腿长一条腿短，可我的两只眼睛瞪得大大的，按医保条例收费，这个真我较定了！”她从容而坚定的话语赢得了围观人群的理解和支持；在人们谴责目光的逼视下，王科长夫妇不敢蛮横下去，只好按规定交了费。

PART 05

遇到事情时要学会掌控情绪

◎学会自我克制

自我克制是一个困难的过程，尤其是当面对自己讨厌的强势人物时，总是会自然而然地产生厌恶的情绪，而这种厌恶情绪容易使你产生反感，反感又会使你的行为失控。这个过程发生得很快，以至于我们往往难以察觉。请你记住：情绪不是破敌制胜之术，而是情感不自觉地流露。这种情感对于你赢得主动权、获得成功没有丝毫的帮助。

◎条件反射不是好事情

无法控制自己情绪的人，在遇到事情时，总是会直接给出条件反射，任由自己的肾上腺素来主宰自己的反应。这样看起来似乎没有什么问题，但是这样的结果也就是将自己完全地暴露在了对方的面前。尤其是当你面对比你强的人时，你的胆怯会让你更加居于下风。只有控制住情绪，让人无法一眼看穿你，你才有可能以弱胜强。

◎逃避不是办法

选择逃跑并不比条件反射式的“战斗”要好。无理性的“战斗”很可能会造成满盘皆输，而逃跑则永远无助于问题的解决，因为当你回来时问题仍然摆在那。最终的结果，要么是你屈服于对方，要么使所有可能取得的进展归于停滞。如此被动的处事方法，只会暴露出你的软弱。

◎调整你的情绪

那么，除了战斗和逃避，你还有更好的选择吗？当然，答案就是调整。调整

你的情绪，也就是说你要有意识地将你的反应从自发的或应激的状态调整为可以控制或支配的状态。不再一心反驳对方，那么你就会产生新的想法；不再想着逃跑，你就会有意向真正解决问题。调整好了你的情绪，你才能采取有效的行动，争取到主动权。

◎专注事情的本身

如何调整情绪？最好的办法就是学会关注。有意识地将注意力集中于正在发生的事情上，界定问题，解析问题，始终关注问题，你就能逐渐排除情绪对你的影响。只有这样，你才不会深陷冲突，更不会逃避问题。也只有这样，你才能保持冷静的头脑，将注意力集中于问题本身，通过主动采取措施，从而使问题得到圆满的解决。

微知识

石小江大专毕业后，就职于某机械制造公司的产品质量管理员岗位，工作一直认真勤恳。

大概在工作2个月后，因为一时粗心，未对产品质量严格把关，被质检部领导发现后，石小江受到了严厉的批评，当月月奖也被予以一定比例的扣除。

最后，质检部领导拍拍他的肩膀，说：“年轻人做工作，一定要细心，沉得住气，这样才会有好的发展。”

小江受了批评，觉得自己很委屈，也很愤怒，他觉得自己工作上一直勤勤恳恳，肯学肯做，积极努力，结果却因为一次小小的差错就扣除自己的奖金。

他越想越生气，一怒之下，就和领导大吵了一架，愤然辞职了。为此，他的顶头上司一直觉得十分遗憾，因为他一直很看重小江的工作能力，把他作为重点培养对象，但是他没有想到小江会因为被扣了奖金而辞职。

PART 05

以弱胜强并非不可能

◎强势人物无处不在

把你批得一无是处的老板，永远抱怨价格不够低的顾客，眼看你行李被盗却熟视无睹的服务员，只拿佣金不办事的经纪人……生活中，这些强势人物无处不在，也许你正因此而痛苦不堪，每次对话都会引发冲突，每次交易对你都是一次考验。那么，面对这些难以对付的家伙，你该怎么办？以其人之道还治其人之身？还是默不作声，忍受欺凌？

◎不要失去理智

强势人物的行为往往令我们无法有条不紊地采取理智恰当的行为，以至于我们总是依据本能反应来应对强势人物，虽然本能反应可能是最自然直接的应对，但并非总能达到我们需要的结果。这就好像是在中学生物课里所说的“膝跳反应”，用小锤敲击膝盖骨，我们的腿就会做出应激反应而弹起。但是这种反应，却并不是理智的。

◎以弱胜强的沟通术

生活中，我们难免会遇到一些强势人物，甚至还会因此爆发冲突，学习鸵鸟把头埋进沙堆里并不会让你的情况好转。你需要的也不是与他们硬碰硬，因为这样你很可能得不偿失。你所需要的，是以弱胜强的沟通术。这是一个系统化的方法，能够使你有效应对那些难打交道的人。而实践证明，这的确是一个简单有效的办法。

◎控制你的情绪

要以弱胜强、搞定强势人物，首先要控制好你的情绪。你越是感情用事，你也就越难理性对待。反之，你情绪控制得越好，你就越能得到你想要的积极结果。所以，在与强势人物周旋的过程中，做几次深呼吸，让自己始终保持平静的情绪，理智清醒的思维，层层递进，与对方展开理性的交流。

◎给自己更多的选择

以弱胜强的沟通术是个逻辑严密、明智高超、体系健全的方法，单纯的理解并不代表你就能得心应手的运用。即使你能够掌控局面，你仍可能会陷入僵局。所以，你应在平常多加实践，并且充分预料到在你和强势人物沟通过程中可能面对的困境，试着给自己多一些选择余地，多准备一些方案，慢慢的你会发现主动权已经在你手里。

微案例

一次某公司组织大家进行团队活动，其中一个项目是拔河。由于是按科室分队，小周所在的团队正好四男三女，和对方队友的人高马大相比，完全没有优势，一旁的观战者甚至直接说：“别比了，你们输定了。”

小周作为队长，不愿放弃，于是把队员拉到一边商量。

其中年龄最长的大姐说道：“拔河比的不是蛮力，我们虽然实力较弱，但是完全可以利用我们的优势，再加上好的策略，以弱胜强。”这话得到了大家的赞同。

最后，七个队员商量出了应对之策：七人对面站立，保持稳定；利用他们灵活的优势，派出最灵活的人站在第一位，由体重相对最大的人站在队尾。

而对方队员对此却仗着自己体型上的优势，全然不把他们放在眼里。最后，小周的团队经过精心的安排，以及大家的共同努力，出乎众人意料的，战胜了对方，取得了胜利。

PART 06

语言引导，读懂对方搞定对方

PART 06

沟通从读懂人心开始

◎读懂人心，有章可循

世界心理学史上最负盛名的心理学家欺金纳曾经说过：“人可以什么都不会，但必须有认清他人心理的能力。”尽管人的内心世界是复杂多变的，但也并不是没有规律可循，无法把握。一旦从复杂中理出人们内心的变化规律，并试着从复杂多变的内心中求得简化内心的方法，人的内心便可以变得有章可循。

◎做一个掌控大局的引导者

在与他人沟通的过程中，想要操纵局面，就要学会引导他人的心理，做一个引导者，而非被引导着。要实现这一点的基本策略就是通过解读人们内心的心理状态，学会洞悉他人、驾驭人心、完善自我、支配环境、控制大局。一旦你了解并掌握了引导他人心理的秘密，也就掌控了你人生的大局。

◎神奇的读心术

“读心术”就是要读懂对方的心态，这其实一门通过人物的外在体现来探测人物心理行为的学问，也是从最深层次认识自己、认识别人、看透他人内心以及人性的一门学问。美国心理分析学家雷蒙德经过长期实践得到结论：读懂人心应从对方的外在表现入手，因为人的行为受心理支配，通常，一个人的内心 90% 会影响其所作所为。

◎读懂他人是成长必修课

著名的心理学教授约翰·杜威曾说过：“读懂对方的行为，便读懂了对方的心态，更读懂了对方的灵魂。反之，人们就无法成长、相处和发展。”然而现实中，不少人对于别人的冷言冷语选择躲避或无视，并吝于付出去赢得别人的接纳和肯定。这不仅错失了读懂他人的机会，也放弃了自我成长的可能。

◎读懂和影响他人的睿智

读懂和影响他人的心态是一种睿智，而这种睿智就表现在当你想要读懂和影响对方的心态或某种行为时，首先要懂得让对方读懂自己的心态和行为，并懂得自己的真实愿望。只有这样，人们才能更好地向着你所期许的方向发展，进而成为你所期许的那种人。生活中极其需要这样的“睿智”。

微案例

1906 年被美国选举为美国心理学会第 15 任主席的著名心理学家詹姆斯·罗兰·安吉尔，曾对孩子抵触继母的心态进行过调查，并作出了一定的诠释。他认为继母表现出来的与孩子的抵触截然相反的关爱表现会触动孩子，进而左右孩子对继母的心态和行为。

作为麦克的继母，安妮从一开始就从麦克不经意间流露出的那个不屑的眼神中读懂了他对自己的抵触心态，但是她仍然选择用自己的行为去赢得麦克的接纳。因为她明白一个事实，那就是她和麦克的父亲已经结婚，也就是说大局已定，她只能试着去引导自己的继子和自己好好相处。于是，她一边用友善赢得麦克的友好，一边仔细观察和体会着麦克的心态变化，最终实现了和麦克友好相处的愿望。

PART 06

冷静是心理引导的开头

◎不可丢失的冷静

美国差异心理学之父爱弗朗西斯·高尔顿曾明确指出：“人生之中有一件东西是绝对不能丢失的，那就是冷静的心理。无论你做出什么样的选择，改变命运的钥匙始终都掌握在自己的手中，而成功之门永远都只为有冷静心理的人开启。”尽管这段话曾引起广泛的争议，然而不可否认的是有着冷静心理的人才能妥善处理各种局面，掌控并引导局面。

◎失去冷静只会让事情更糟

尽管很多人都知道自己应该随时保持冷静，然而，在现实生活中，一旦事态危急，大多数人就乱了阵脚，表现出不安和急躁。在与他人沟通的过程中更是如此。试想，一个连自己都控制不住的人，又怎能掌控局势让对方被自己引导？所以，不论遇到什么情况，都不应失去你的冷静，否则你同时失去的将还会有你的理智。

◎冷静让不可能化为可能

越是复杂的情况，越要保持冷静的头脑；越是紧张的形势，越要沉着冷静地应对。只有随时保持冷静，才能在与对方交锋的过程中，始终明确自己的需要，让结局按自己设想的方向发展。如果你能在对方乱了阵脚的情况下仍然保持一颗冷静的头脑，那么毫无疑问，你就拥有了更多的主导权。

◎冷静让你离成功更近

德国著名心理学家赫尔曼·艾宾浩斯曾经指出，遇事不冷静，慌乱盲目的行事，是导致许多人无法取得成功的主要原因。而那些获得成功的人士几乎都有一个共同的良好习惯，那就是在做任何事之前，一定要冷静地进行思考。因此，随时随地拥有一个绝对冷静的心理，就等于离成功不远了。”

◎冷静者操控方向

第一个心理学实验的创立者威廉·冯特曾得出定论：“冷静的思考决定了行动的方向，而善于冷静思考的人，一般都是正确方向的操控者。”只有时刻保持着冷静的人，才能在大局之中，始终作出明智的决定，并影响、引导他人。所以说，当你在纵观全局时，冷静思考的那一刻，你的人生就已经注定。

微案例

小李和同事老张代表公司与另一家公司进行谈判。谈判进行到一半的时候，进入到胶着状态，双方就某一细节问题产生了意见上的分歧，并且都不愿意先让步。

眼看谈判不得不中止，小李有些着急，于是私下向老张提议让步，从而不要为了小问题影响到整个合约。工作多年的老张却说：“现在这更像是一场心理战，我们一定要保持冷静。”

于是在老张的坚持下，小李和他一起对分歧的问题进行了细致分析，并在接下来的谈判会议上一一提出。对方的谈判代表本来就对此一筹莫展，于是很快就被老张有理有据的分析说明所说服，很快和他们达成了协议。

PART 06

攻心要从自身做起

◎攻心从自身心理工作做起

想要在与人交流的过程中做一个引导者，首要的当然是要打一场攻心战。所谓攻心，不仅仅是要准确地知道对方的一切心理，关键在于掌握对方的一切心理动态后，怎样去攻克或改变对方的心理。那么，如何才能有效地攻克或改变对方的心理呢？首先，应当从自身心理工作做起。

◎用心理效应提升个人价值

心理效应是指人们用自身的心态和行为，引起周围人产生相应的心态和行为变化，也就是连锁反应和因果反应，有积极和消极两个方面。正确有效地利用积极的心理效应对于自身和周围的人都具有积极的意义和作用。这种心理策略的表现形式是多种多样的，比如其中的“首因效应”、“名人效应”、“焦点效应”都能帮你脱颖而出。

◎用心理策略加强自身资本

现实生活中，有些聪明人，即使并未给他人什么帮助，也会使一些人对他们感恩戴德，这就是心理学策略攻破人心的妙用。比较典型的，如：“登门槛原理”，诱使对方先同意自己的小要求，再步步导向自己的最终目的；“留面子原理”，即先故意向对方抛出一个大的要求，遭拒之后再借势提出自己内心真实的比较小的要求。

◎解读人心密码

在社会生活中，想要找准解读人心的密码，就必须要学会察言观色，从而有效地进行推理和判断。对方的言谈举止、神态表情甚至一个细微的手势或动作，都可以帮助你透视人心。比如从肢体语言中可以判断整个局面的事态，借势向对方提出某些请求和要求；从对方的语言、行为上，可以正确地透视对方的内心想法，从而掌握对方的真实意图。

◎心理共鸣缩短距离感

要成为受他人喜欢的人，首先应当学会以对方的兴趣为切入点，其次要用自身行为去左右对方的言行。如果你能有效地掌握“心理交互原理”、“心理亲和原理”、“同步行为原理”、“同情心原理”等策略，就可以引发对方的共鸣，缩短彼此的距离，使对方更乐意与你交往，最后达成自己的愿望。

微案例

小张到书店想要买一本急用的专业书籍，却被告知这本书已经卖完了，下一批货至少要等一个星期才会到。小张对此十分沮丧，但他并未马上离去，而是留下来和老板攀谈起来。

对话过程中，小张很快判断出书店老板的基本性格、喜好，于是就投其所好聊了对方感兴趣的话题，迅速地缩短了两人之间的心理距离。

两人聊得兴起时，小张忽然叹了口气。老板立刻问其原因。

小张于是就把自己急需那本书的原委解释了一遍。但是他并未抱怨，也并未恳求老板为他想办法。

老板听后，却立刻说道，可以为他去想想办法。

两天后，小张顺利地拿到了书。

PART 06

抓住机遇才能乘势而上

◎何为“造势”

善于军事指挥作战和企业竞争的人都明白，“势”就是一种潜在的能量，一旦这种能量得到外界条件的支持时，这种潜在的能量就会表现出它强大的力量，成为一种有利的势态或势力。所谓的造势，也就是通过自身的努力，主动为自己制造出一种有利于自己的环境、事态以及社会关系等。

◎无形之“势力”

很多人无法正确完整地理解“势”。其实，从“势”的本质上来讲，“势”不一定是要有形的，也不一定都是存在于表面向外发散的，它更深层次是指自身的气场，一种无形的气场，也就是个人魅力。这种无形的气场之势是无所不在的，它无时无刻不在感染着周围的每一个人。这也是为什么可以通过造势来引导事物的发展或者他人的反应的原因。

◎“造势”是企业的原则

无论是中小型企业，还是大企业都必须遵循这样一个原则，那就是可以不生产，不销售，但一定要做好宣传，造出声势，产品的销售就一定会火爆。当“势”足够大的时候，自然就会影响到其他人，从而达到引领方向的目的。这就好比劳斯莱斯的尊贵，并非源于价格，而是来自一种“尊贵之势”，其“势”越大，销量也就越好。

◎造势≠炒作

造势与那些为了达到自己的目的，不惜一切手段肆意炒炸、虚张声势的做法有着本质的不同。如果将造势仅仅理解成为宣传手段、自我炒作以及咄咄逼人的表面造势都是肤浅的。这种肤浅的造势即便达到了预期的效果，也只会成为泡沫，随时可能破灭，更不用说要引领他人了。

◎学会造势

成功需要诀窍，但美国著名心理学家约翰·杜威则进一步指出：“仅仅只是抓住机遇是远远不够的，你还必须有所作为，而不是一动不动地站在那里握着它。”所以，在人的一生当中，不仅要学会把握机遇，更重要的是要懂得利用机遇，借势造势，进而乘势而上。在与人交往的过程中，只有学会为自己造势，才有可能成为引导者。

微案例

两个同时告别大学校园的奥地利女孩步入社会，准备到同一家大型上市公司去面试，而且她们读的是同一专业。在去之前，她们都想到了好好包装自己，为自己造势一番，使自己占尽优势。

其中一个女孩浓妆艳抹，穿着露背迷你裙、高跟鞋，挎了个精致的小包。另一个女孩则身着简洁大方的套装，并精心地将头发、配饰打理得干净清爽，连手指甲也修得整整齐齐，去时只带了一个简单的手提包。

在面试时，第一个女孩吞吞吐吐一副怯场的模样；第二个女孩却精神饱满，应答如流。结果很明显，后者顺利被这家大型上市公司当即录取。

第二个女孩的成功，不仅是因为她的外在之“势”，更重要的恐怕还是她内在的“势能”。内外兼修，乘势而上，自然让她胜出一筹。

PART 06

抓住对方的心理需求进行引导

◎心理细节改变大局

众所周知，心理能够影响一个人的所作所为，而所作所为往往决定了一个人的命运。心理学家列昂捷夫曾总结道：“人的心理其实是一个很抽象的东西，但只要你能够有效地识别人们的各种常规心理，从细微处做起，就一定能够改变大局。”想要成功地引导他人，就不可避免地要从细微处着手识别他人的心理。

◎自尊心理

获得他人尊重，是一个人的正常心理需求。如果一个人长期得不到别人的尊重，就可能会在心理上形成一种自卑感，从而陷入一种痛苦的泥沼之中，无法自拔。相反，如果他的这种自尊心理得到了满足，那么，他在工作与生活中也会表现得很积极主动，从而取得事业与生活上更大的进展和突破。巧妙利用这种自尊心理，将有助于你拉近和他人的距离。

◎亏欠心理

“有恩必报”是很多人会有的一种心态。从心理学的角度来讲，这就是人类的一种亏欠心理，会导致产生一种心理失衡状态。这种失衡的心理状态并非因为自己失去了什么，而是因额外得到帮助或恩惠产生的失衡。人们为了将这种失衡的心理扭转过来，通常会对帮助过自己的人予以回报，而很多时候，这种回报往往比自己获得的还要大一些。

◎野心心理

虽然“野心”一词长期以来都被很多人认为是贬义的，但是实际上形容一个人有野心，更多时候应当是一种极致的赞扬，说明这个人雄心壮志，有理想，有抱负。在正常情况下，积极地利用野心心理，便会使一个人成事。但是倘若这种野心心理得不到有效地发挥，便会成为隐藏在人们心底的秘密，而不正确的发挥将会导致错误的结果。

◎用心理细节改变命运

心理学家彼德罗维奇强调指出：“自尊心理、亏欠心理和野心心理是人们具有的常规心理特性，只要细心观察，并加以充分利用，你和他人的命运都将会得到改变。”在与他人交往过程中，如果想让对方被你引导，那么不妨学着利用这三种心理细节，通过这些心理细节来改变你的命运。

微案例

史密斯是一家烟酒商铺的老板，经常需要零钱。一次，他发现没有零钱时，正巧发现一位结账的顾客有很多零钱，于是他对那位顾客说：“先生，能将您的零钱兑换一些给我吗？”

这位顾客看了看史密斯，似乎有些不太情愿，但还是兑换了一些给史密斯。

史密斯非常感谢这位顾客，随手便从柜台下面拿出两个打火机送给了顾客，这位顾客起初不收，但后来依然收下了。

紧接着，这位顾客又从包里掏出一些零钱，笑着对史密斯说：“这些也兑给你吧，以后我来买东西时，随时带一些零钱给你兑换。”

史密斯就是巧妙地利用了对方的“亏欠心理”，通过赠送打火机，和对方实现了互惠，顺利引导对方从一开始的不情愿到后来的主动提出兑换零钱。

PART 06

能够吸引对方的特殊心态

◎相互吸引的特殊心态

人际交往中，如何避免被排斥？如何获得对方的好感？心理学家梅内盖蒂经过观察和实践得出结论：“为了得到人类心理本能的受欢迎感和被吸引感，人们总是喜欢并期待和他人靠近，更强烈希望他人也靠近自己。而想要达到这些，就必须要掌握人与人之间相互吸引的各种特殊心态。”

◎诱发往来的外表心态

心理学家认为，外表是诱发人与人之间相互往来和吸引的首要因素。相貌堂堂且具有魅力的人能够给人极好的第一印象，让人愿意与他们接近。外表对人们的意识和行为产生着重要的影响，甚至给人留下终生难忘的印象，这就是心理学上所证实的“美女效应”：外表美丽的人总是更容易交到朋友，其他人也更乐意和他们交往。

◎诱发吸引力的接近心态

两个人之间能否相互吸引进而保持一个良好的关系，接近性是一个很重要的预测源。尽管接近性有时会诱发敌意，但很多时候是表示欢迎和吸引。有心理学家证实，大多数人的人生伴侣是和他们因为共享小区入口、学校、娱乐场等资源而频繁往来才相互吸引的。这其中的根本原因在于易得性。

◎增进吸引力的互补心态

在生活中，常常能看到，性格截然不同的人却能和睦相处、成为朋友。对此，心理学家的解释是：“人与人之间，对彼此都有帮助（互补）或都有建交的意愿（相悦）或彼此发现有相似的观念（相似）时，人与人之间的关系就有持续性发展的可能。”所以，当彼此的性格、需求或满足需要的途径正好彼此互补时，彼此间就会产生强有力的吸引关系。

◎有助深交的相似心态

心理学实验结果证明，拥有较多相似之处的人，彼此之间容易被欢迎和吸引。这其实也就是人们内心的一种相似相惜心理。如果人们能够有效掌握这种心理，在与他人交往时，找出彼此的共同点，这样就很容易吸引对方，跟对方建立起良好的社会关系。这种相似心态，会让有共同点的双方交往更加深入、长久。

微案例

在美国密歇根大学，美国社会心理学家西奥多·纽科姆教授做过这样一个实验：他选取了 34 位马上就要转学的男生，将他们分成两组，让这些彼此都不认识的转学男生在一起共同度过了 13 天的寄宿公寓生活。而实验结果发现，那些从一开始就表现出了高度相似性的被测试者们更容易成为好朋友。

其中一组成为好朋友的男生是 5 个文科生，他们的人生观点几乎相同，而且都很聪明；另一组成为好朋友的是 3 个相对保守的理科生，他们的政治观点几乎一致。由此足以看见相似心态在结交朋友方面的重要性。正是这种相似的心态，让人与人之间的距离更短，让人们更容易结为好友。

PART 06

攻心为上，以情为先

◎失败的引导术

现实中的很多人大多希望别人能够按照自己的意愿去做事，但效果总不能令人满意，即使他们利用一时的强势地位或强硬态度使对方不得不听从自己的意见，也只能让对方表面依从，却无法让对方心服口服，更别提操控、引导他人的心理了，久而久之，甚至会可能因此失去威信。

◎如何操纵对方心理

在成功大师卡耐基看来，想要控制对方的心理就需要掌握一定的技巧，而技巧运用得好坏直接影响到操纵效果的好坏。为此，他归纳出一条人生哲理：“要想洞察对方心理并操控其心，必须要学会借用情感策略，对其实施攻心，这才是操纵对方心理最有效的方式。”

◎主动认错，化解怨气

人们很容易被一种称为怨气的东西所困扰。一旦这些怨气没有及时得到释放，那么就可能引发各种矛盾，连正常交往都会受到影响，更别提让对方信服了。化解的关键就在于要做到敢于主动承认自己的错误，让积存在对方心里的怨气得到释放。当对方不再抱有怨气、心情放松时，就会对让他们释放怨气的人心怀感激，最终也对其更加信服。

◎打开心理枷锁

现实中，一个人的所作所为可能会让对方感到不适或反感，如果不能及时将不适或反感排除掉，就会让对方的心理产生枷锁，如此一来，便得不到对方的信服，更谈不上操控对方的心理了。解决此类问题最好的办法就是用真诚的情感语言打开对方的心理枷锁。当对方感受到你的真诚时，其对你的反感也会随之消弭。

◎操纵对方心理的杀手锏

成功学大师卡耐基曾感叹道：“每个人都不可能拒绝情感，因为情感是打动人心、化解矛盾、增进感情的最有效的方式。”确实，真挚的情感是对方最难拒绝的礼物，也是让对方卸下防备、被你引导的杀手锏，比其他强硬的措施更加有效、实用。所以，想要做一个引导者，不妨试着使用以情为先，攻心为上的策略。

微案例

一次，卡耐基受邀参加演讲途中，不慎在打开车门时，将停放在旁边的一辆豪华车的门把手碰掉了。他感到非常懊恼，但为了能准时参加演讲，决定回来后再和车主人协商赔偿的事情。

但在路上，他思前想后总觉得自己的做法可能会伤害到车主，最后卡耐基抵达礼堂，以这样一句话开始演讲：“首先在演讲前我有必要向大家承认我早上犯下的错误。”接下来，他讲述了自己的错误，并恳求车主的原谅，承诺赔偿。台下的观众大受感动，掌声如雷。

演讲结束后，他亲自找到车主，向他解释了事情的经过，并诚恳地道歉。

车主表示，之前在广播里听到卡耐基早上的演讲，已经知道了事情的来龙去脉，自己被他的真诚打动。

最后，卡耐基和车主成了好友。

PART 06

突破他人心理防线的策略

◎“自己人”效应

所谓“自己人”，是指对方把你与他归于同一类型的人。在人际交往中，如果双方关系良好，认为对方是“自己人”，那么一方就更容易接受另一方的某些观点、立场，甚至对对方提出的难为情的要求，也不太容易拒绝。这在心理学上叫做“自己人效应”。有道是：“是自己人，什么都好说；不是自己人，一切按规矩来。”

◎让别人做“自己人”

强化“自己人效应”是帮助你突破他人心理防线的最佳途径，想要在沟通中对对方施加影响，那么就要使他人确认你是他们的“自己人”。就像林肯曾经说过的，假如你要别人同意你的原则，就先使他相信：你是他的忠实朋友即“自己人”。这就好比一滴蜂蜜能够比一加仑胆汁捕到更多的苍蝇，用一滴蜜去赢得他的心，你就能使他走在理智的大道上。

◎“自己人”的平等观

要成为对方的“自己人”，那么首先就要取得其信任，平等观是基础。人际交往的过程，是角色互动。你要与他人搞好人际关系，如果动辄就摆出一副居高临下之势，自然就很难叫人喜欢你。“平等”最基本的就是形式和态度，如语言、动作、表情等，都尽量不要给人以你不尊重他人或者过度自我的印象。

◎“人际市场”的需求

纽约电话公司曾调查电话中出现最多的词，结果发现，在500个电话谈话中，

使用了3950次的词竟是第一人称的“我”。这说明在“人际市场”中，人们总有一种“想使别人对我感到兴趣”的心理趋向。所以，正如卡耐基说的，“你要是真心地对别人感兴趣，两个月内你就能比一个光要别人对他感兴趣的人两年内所交的朋友还要多。”

◎给人以“可信度”

“可信度”是“自己人”与其他人的最大区别之一。在人际交往中，你的话语必须使人感到你说得在行、中肯，才能增强信息传递的效力。如果他人知道你的言行是出自高尚的目的，就会愈加信服你；相反，如果了解到你的言行是为了从中获得难登大雅之堂的好处，那就会使你给人的可信度大为降低，于是也就产生不了“自己人效应”。

微案例

1858年，林肯在竞选美国上议院议员的时候，到伊利诺斯州南部进行演说。那时蓄养黑奴的恶霸们平时对废奴主义者就非常仇恨，因此也对林肯到此做反对奴隶制的演说恨之入骨。

为了化解这一局面，林肯在演讲前说：南伊里诺州的同乡们，肯特基的同乡们，听说在场的人群中有些人要和我作对，我实在不明白为什么要这样做，因为我也是一个和你们一样爽直的平民，那我为什么不能和你们一样有着发表意见的权利呢？好朋友，我并不是来干涉你们的人，我也是你们中间的一人，我生于肯特基州，长于伊里诺州，正和你们一样是从艰苦的环境中挣扎出来的，我认识南伊里诺州的人和肯特基州的人，也想认识密苏里的人，因为我是他们中的一个……

林肯根据听众的情况，简明扼要地把自己与听众相关的情况、经历加以介绍，使听众形成“认同感”，让听众们把自己当做“自己人”，然后再通过演讲去进行引导，结果取得了成功，据说还有打算与他作对的听众成了他的好朋友。

PART 06

善用对方的弱点

◎多数人不愿接受批评

现实中很多人都不愿意接受别人的批评，因为他们认为这样会失去颜面，即使有些批评是利于他们成长的，他们也不能心甘情愿地接受。在心理学家看来，批评固然能对一个人的成长起到积极作用，但想要让对方心甘情愿的接受批评就需要掌握一定的心理策略。只有弄清楚别人的心理后，才能让别人自然而然地接受批评。

◎批评需要时机

正是因为以上的原因，一个人犯了错误或者出现失误后，他人马上对其进行批评是非常不明智的。这时，他的内心或许会陷入惶恐不安的状态中，此时的批评就会成为影响双方之间有效沟通的阻力，更很难做到让对方心服口服。所以，批评也需讲究时机，对的时机，你才能让对方理解并接受你的意见。

◎批评的心理学

美国心理研究中心曾在纽约市中心对1000位民众进行问卷调查，结果显示超过四分之三的人不能接受别人最直接的批评，而对于能接受的批评形式也各有不同。心理研究中心认为，要掌握别人的心理之后才能进行批评。也就是说，即使别人犯了错误，也要先弄清楚这个人的心理，然后再对其进行批评，这样才能充分地发挥出批评效果，

◎批评第一步：心理分析

美国心理研究中心认为，批评的第一步是在实施批评前要对别人的心理进行

分析。因为一个人之所以不能接受别人的批评，很大一方面原因是因为对方没有了解到他们的心理特征。比如，当某人正在为自己的失误而自责时，别人一味的指责就会引起引起他们气愤的情绪。

◎批评第二步：场合和语气

批评的第二步，是要注重批评的场合和语气。不注重批评的场合与语气，会让被批评人感觉到不舒服，甚至会因此产生强烈的抵触心理，如此当然很难让别人心服口服。其实只要变换一下批评方式，做到注重批评场合和批评语气的话，双方之间不仅能增近交流，还能使批评效果发挥到极致水平，让别人心甘情愿地接受批评。

微案例

日本经营大师稻盛和夫在日常企业经营管理中总能掌控下属的心理，并让员工心甘情愿地接受他的批评。

有一次在生产过程中，一名老员工，也是车间的技术负责人，由于误操作将不同规格的零部件混淆使用，导致生产出的产品性能降低。但是令人意外的是，稻盛和夫并没有立刻找这位员工。因为稻盛和夫很清楚，如果立即找到他，会让这名老员工产生抵触心理，很难心甘情愿地接受批评。

稻盛和夫的做法是，在事发后的第三天，将这名老员工约到工厂附近的一家日本料理店中，面带微笑地看着他并对他说道："可幸的是，你出现的工作失误并没有造成多大影响，出现问题的产品也已经下线返修了，希望你在以后的工作中要引起足够的重视。"

这名老员工听完这些话以后惭愧地低下了头，真诚地接受了批评，并站起身向稻盛和夫鞠躬以表歉意。就这样，稻盛和夫没有用严厉的批评就做到了让老员工心甘情愿地接受批评的策略。

PART 06

使用心理博弈的技巧

◎面子定律

“给别人面子就是给自己面子”，这就是所谓的“面子定律”。在一些公开场合，要懂得尊重别人，更要顾及到他们的情绪，不要为一些没有原则性的事情让对方感到没有面子，如果对方感觉到没有面子后，不仅对自身不利，还会使双方之间的关系恶化，最终使双方颜面尽失，更不能打动人心了。

◎心理博弈的绝招

日常生活中时刻都能遇到意想不到的心理博弈，要想在心理博弈上占据主动地位，并打动别人的心理，需要的不是咄咄逼人的气势，而是要做到给别人面子，当别人感觉到有面子后，不仅会对他们的心理产生触动，还会让他们做出让自己有面子的行为，如此一来，打动人心的同时也在心理博弈中取得了胜利。

◎给对方一个台阶

是非分明当然没有错，但是在人际交往中却可能会因为扫了人家的面子而引来麻烦。如果不顾及别人感受，即使你是正确的，也难以在心理博弈中获胜，因为你很难打动对方、获得对方的认同感。每个人都渴望别人能给自己留面子，所以，当你认为对方存在过错、不足时，不妨给人一个台阶下，让对方充分感受到你的真诚和善解人意。

◎别谈对方的缺点

俗话说：“人无完人。”每个人都有缺点，只是或多或少的被隐藏了起来。

因为在人们的内心深处不希望自己的缺点被公之于世。一旦有人发现他们的缺点并将其公布出来时，他们就会变得烦躁不安，甚至会与其发生激烈的矛盾，最终双方失去了信任，更不可能在心理上操控对方。所以，面子定律最关键的一点就是：不要谈论别人的缺点。

◎给面子是相互的

现实中，几乎没有人是可以完全不要面子的。在交往中，如果你没有给别人面子，那么对方很可能会认为你是在故意使其出丑，如此一来难免不对你心怀敌意。其实想要打动人心，想要别人如你所愿地给你面子，你就要先学会照顾别人的面子。这样双方才能愉快和平地相处，你才能在对方心中保有良好的形象。

微案例

马里奥·欧霍文最早是在美国一家大型珠宝商店中开始他的销售生涯的，他深谙销售技巧以及心理博弈方法。

在感恩节的前一天晚上，珠宝店里有一个中年顾客正在看首饰。欧霍文转身接电话时，不慎将一个装有 8 枚钻戒的盒子碰到了地上，戒指散落在地，他慌忙捡起，却发现只找到了 7 枚。这时，他发现那个顾客正要快步离去，他意识到戒指可能是被她捡走了。

欧霍文叫住顾客，顾客装作镇定的样子问：“什么事？”

欧霍文不想伤害这位顾客的“面子”，于是轻声说道：“这份工作对我非常重要，如果老板知道丢失一枚戒指后，肯定会把我开除的，想必您也有过类似的体会吧，您说对吧？”

顾客久久地审视着他，脸上的肌肉也由僵硬变得松弛起来，最终笑着对他说道：“你说得没错，我能感受到你的体会。但是你是一个非常认真负责的员工，相信你一定会取得成功，我可以先祝贺你吗？”说完，她走到欧霍文跟前，把手伸给欧霍文。

“非常感谢您的理解和祝福”欧霍文也伸出了手接过了顾客手中的戒指。

欧霍文遵循面子定律，保住了对方的面子，从而也实现了自己的目的。

PART 06

读懂对方的弦外之音

◎外表透露内心

通常，审视一个人的外表形象可以看透他的心理。人们往往通过外表的伪装来掩饰自己的真实性格和情绪变化。在社交场合中，一个人的外表和形象往往反映其性格特点。甚至美国特工也常常通过一个人的外表来看穿其心理变化，进而达到操控其心理的目的。其实普通人通过观察也可以从一个人的外表读到很多有用的信息。

◎注重外表者的特质

根据调查，十分注重外表的人多半追求完美，做事力求最好，但却往往因为太注重细节而忽视大局。他们大多属于实干派，对自己的要求很高，多半性格内向，谦虚但却缺乏自信，具有强烈的责任感和使命感，但也常常喜欢吹毛求疵。容易对人心产生戒备，很难在外人面前敞开自己的心扉。

◎学习破解之法

美国特工在对待上述类型的嫌疑人时，往往会选择对方所熟悉的地点当面交流，以保证其内心的确定感。同时会通过示弱给对方安全感。通常，人和人的交流应该建立在同等的心理水平线上，但是对于那些十分注重外表而缺乏安全感的人，很多时候要增强他们的自信心和安全感，进而引导他们讲出真话。生活中如果你遇到这样的人，大可一试。

◎注重外表的人

通常，只有在参加或出席重要场合时才十分注重自己外表的人心地善良、富

有同情心、行事公正；性格随和、优雅待人、热情大方。他们多半比较中庸，不喜欢与人争斗，回答别人的问题时，也尽量避免正面直接的回答，往往兼顾各方的利益。工作能力不错，在团队中容易发挥合作能力，但缺乏主动性和稳定性，善于社交，灵活敏锐。

◎了解不修边幅者

也有一些人平时不太注重形象和外表。这一类型的人往往给人一种散漫的印象，但是当他们确定自己的目标后，便会产生异常的热情，通常会锐意进取，意气风发。另外，这类人对待别人的事情往往能够给予客观、公正的评判，而对待自己的事情却往往优柔寡断，难以抉择。因此，做事很容易受他人意志影响，意志力薄弱，缺乏主见。

微案例

有一次，警方在审问一名顽固的罪犯。他们一开始采取强势的态度，结果罪犯始终不肯说话。后来，FBI 介入案件，经过调查，FBI 发现这名罪犯平时生活中十分注重细节，注重外表，穿戴十分整洁，但是有严重的洁癖。并且他很小的时候就失去了父母，寄居在姑妈家，但经常受虐待。因此，他极度缺乏安全感，反感暴力。

于是，FBI 派了一名身材矮小的特工对他进行单独审讯。见到这名身材比自己矮许多的特工后，罪犯不由自主地坐直身子，而在此之前他一直是弯腰耸肩的样子。在接下来的审讯中，这名特工对他十分随和，在经过与之前身材高大魁梧的警察的对比之后，他终于逐渐开始认同这个矮小的特工，安全感得到增强。

后来，在这名身材矮小的特工的积极引导下，罪犯终于说出了真相并供出同伙。FBI 总结认为，面对这些十分注重外表而实际上内心缺乏安全感的人，要有意识地降低姿态，向其示弱，增强他们内心的安全感，以攻破其心理防线。

PART 06

让对方屈服不如心悦诚服

◎威胁只能让人屈服

威胁关注的是没能达成协议的后果，用一个术语来表示即为：没能达成协议时的“最佳替代方案”。威胁对方意味着使对方的退路，即最佳替代方案，比他原来设想的要糟。由于你未将立足点放在取得符合双方利益的协议上，因此对方即使接受协议，也只是屈服而已，而并非因为协议本身有利。

◎对方屈服就够了吗

当你试图以自己的权威或其他强硬的手段来让对方屈服时，很可能面临两种结果：对方屈服，你“赢”了，但实际上对方只是口服心不服；对方不退让。但是这两种结果毫无疑问都会破坏双方的合作关系，对于你的未来发展是不利的。既然如此，你还认为只要让对方一时屈服就可以了吗？

◎让对方心悦诚服

要让对方心悦诚服，就要把立足点放在对方的理性思维上，而不是对方的意志力上。这就是与让对方屈服的最大区别。只有当你采取理性的措施，让对方认可你的标准，进而接受你的立场，对方才会心悦诚服。最聪明的做法是，给对方多个不同的选项，然后引导对方按照你的想法去作出选择，并让他们认为这是他们自己的真实想法。

◎创造多种选择

既然限制选择不是好办法，那么就不如为对方创造多种选择。因为可供选择

的方案越多，也就意味着协调不同意见的机会越大，那么你的主动权也就越大。只有在存在不同方案的情况下，你才有机会引导对方进行选择，而不是给对方一种自己是“不得不”做此选择的感觉。

◎限制选择会引起反感

限制对方的选择是一种强制手段。这样，你虽然表面上让对方实现了你的想法，但实际上，当你只给对方有限的选择时，也就意味着拒绝对方考虑更多的选择余地，必然会引起对方的反感。留给对方的选择余地越小，对方的被迫感就越强。这样的结果，必定不会是理想的。

微案例

小周是某家公司的一名普通员工。他进入公司工作了两年，表现一直不错，因此他想为自己申请加薪。

于是一天，小周找到经理，说明来意。

经理没有直接给出答复，而是含蓄地说道：“公司会认真考虑。”

小周担心经理只是敷衍他，于是干脆告诉经理：“如果不能给我加工资的话，那我就只能辞职了。”

经理皱了皱眉头，最后还是说：“公司会认真考虑。”

一星期后，公司真的给小周加了工资，这让小周十分高兴，他当然也没有辞职。

但是，之后小周发现，自己的工资虽然加了，但是同时也失去了很多进修、升迁的机会，他百思不得其解。直到很久以后，他才得知，原来当初那个“不加薪就辞职”的威胁，已经让经理怀疑他的忠诚度了。后来虽然领导层认可他对公司的价值，给他加了工资，但是由于担心他随时可能跳槽，所以不会再把其他好的机会留给他。

PART 06

做一个好听众，让对方畅所欲言

◎做最好的倾听者

赫斯特也说：“一个日理万机、交际广泛的人绝对也是世界上最棒的倾听者。当他想让你开心时，他可以让你感觉自己像公主或王子一样受宠。”成功者要做的不是自己喋喋不休，而是要学会倾听。倾听对方，会让人感受到你的尊重、谦和，更容易对你产生信赖感，不知不觉中就会向你吐露真心。

◎倾听是最好的恭维

新闻记者马可森以采访领袖人物而闻名，他说，不少大人物曾告诉他，他们喜欢那些善于倾听而非健谈的人。因为不懂倾听的人很容易给人以浮躁、粗心的坏印象，也没有能够展示出足够的尊重。特别是在自己想要亲近的人物面前，与其绞尽脑汁地说奉承话，倒不如安安静静地倾听对方的心声，这将会是对对方最好的恭维。

◎做谈话的背景

如何让对方“谈性盎然”、畅所欲言？另一个办法，就是把自己置于谈话的背景之中，以对方的喜好为主。多谈论对方感兴趣的话题，让对方有机会、有兴致说话，才能诱使对方不断地说出自己真实的想法。如果你执意要做“主角”，那么会很容易引起对方的厌烦，因为很少有人会喜欢滔滔不绝谈论自己的人。

◎适当谈论自己

虽然前面建议不要不停地谈论自己，但是决口不提自己的情况也不是个好主意。完全不提自身的事情和嗜好，而是想通过评论他人的工作或性格来让别人对他们抱有好感，也是一种很笨的方法。因为这会让人认为你不够坦诚，不愿意与他人分享你的心情，只是以刺探他人的情况为乐，久而久之，只怕大家都会对你敬而远之。

◎提问引导谈话

在交谈过程中，还可以通过多提问来引导谈话的方向，并引出对方感兴趣的话题。但是提问时，需要注意三个原则：一是提出的问题一定要能显出自己对他人的知识的敬佩，这种谦恭的态度是关键，未经思虑、太过肤浅的话题很容易让人质疑究竟是否认真在听；二是确定你真的对这个问题有兴趣；三是要确定对方乐于回答。

微案例

威廉·爱尔莫利特·培因是著名的投资银行——培因·韦伯公司的总经理，一度是波士顿城中的首富。但是，当他与一名银行的会计合伙创业时，资金很少，只凭着心中的理想。

最初，他对于创办这种为比他富有不知多少倍的大款做经济顾问的业务感到十分不安。但是他在与客户接触后，发现了一个很有趣的现象，并为此打消了自己的顾虑，那就是：他发现当地的一些老人很愿意和他说一些自己感兴趣的事。

之后，培因就开始利用这一利器开拓事业，也就是在与人交谈的过程中，假如能拽到对方感兴趣的话题，对方就会散发出更多的谈话热情。事实证明，培因取得了很大的成功。

达夫·其尔曾这样记载：“培因和每个客人都低声地交谈……但大多时候，是他在倾听客人说话……经常有很多人对他说各种事情，这都是客人不由自主地说出来的，因为在与每个人交谈时，他们之间似乎总有美妙的共同话题。”

PART 06

巧妙让别人接受建议

◎利用自尊心暗示

让别人愉快地接受你的建议，最好的办法就是让他们相信一切都源自他们自己的创作，而不是沿袭他人的思路。这样可以满足他人的“自尊心”，同时也可以把你的思想植入到对方的脑中。当他们以为是他们自己构思出了那些你逐渐灌输给他们的思想时，那么你也就实现了你的目的。

◎退到幕后

一个非常明显但是未必大家都清楚的道理是，很多人都不愿承认他人曾对自己的计划提过哪怕是多么微小的建议。因此，在说服他人时，如果其他方法都不奏效，你不妨退到幕后，让他人掉入你的陷阱之中。明确你的最终目标，而不要过度在意这是“谁”的建议，你的才华和智慧在别人接受你的建议之后，才会得到更好的施展机会。

◎掩盖你的真实意图

正是因为大多数人都不愿意轻易接受别人的建议，所以当你想要提出建议时，不如掩盖你的真实意图，采用潜移默化的方法。威尔逊总统很少采纳他人的意见，却经常采纳豪斯上校的建议，是因为豪斯想让总统听他的安排时，通常是利用一个偶然的机会把这个计划事先以某种方式告知他，让他对此产生兴趣，结果证明这一策略非常成功。

◎策略比权势更重要

不少人认为想要让别人接受自己的想法，最好的办法就是利用权势、暴力，

实际上这是庸才的表现。因为只想到以自身的力量驯服他人，其结果只能是伤害他人的“自尊心”，无法让人心服口服。聪明人应该明白，如果你想要他人按照你的意见去做，那么，就让他们以为是他们自己提出了这个意见，并绝对信任他们，这才是最好的方法。

◎激发对方内心的渴望

只是让对方以为这是他的主意，还不足以让你的想法得到彻底贯彻。因此，我们一定要强烈地刺激他，激发他内心的渴望，想马上获得成功。这样，我们就激活了他的自尊心，成功也在激励着他。为了进一步获得成功的快感，他们会很愿意在初步成功的基础上尝试第二次。所以，你可以先让他人做一些并不难做的事情，让他尝到胜利的滋味。

微案例

著名出版商赫斯特拥有 23 家报纸，12 家杂志。早年当他远没有今日的成功时，想让漫画家纳斯特为他画一幅画。目的是想借此发动人们敦促电车公司在电车前面装上保险杠。但是纳斯特替他画的第一幅画却令他不太满意。这张失败的漫画肯定是要作废的，他必须让这位著名的漫画家重新画一张。

于是在两人共进晚餐时，赫斯特先是大大夸赞了那幅漫画，然后又说：“这儿的电车已经造成许多孩子或死或残。有时候，我觉得那些开车的司机就像吃人的妖精一样，根本不像人。他们好像从来不会思考，总是直接冲向那些当街玩耍的孩子们。”

纳斯特跳了起来，惊讶地嚷：“天啊，先生，我保证可以画出一张出色的漫画，请把原来的那张撕掉吧，我重画一张。”

于是，纳斯特兴高采烈地在宾馆挥舞着画笔，一直到深夜。第二天，他果然送来了可使电车公司屈服的杰作。

PART 06

谦卑可化解他人敌意

◎大人物的智慧

真正的大人物通常不会对人们说他的工作有多重要以至只有他才能胜任，他们总是会表现得十分平易近人。如果说人际交往有诀窍的话，那么这无疑就是大人物的一种智慧。人们总是会对无害的人投以更多好感，大人物的平易近人就显得更加难能可贵了。反之，如果大人物过于傲慢，则会引起过多的反感。

◎显示你的谦卑

总有人误认为要给他人留下深刻的印象，就要不断强调或表现出自己是重要的。但实际上，过分地彰显自己，反而很容易引起他人的反感，甚至仇视。所以，如果你想给他人留下一个对你来讲十分重要的印象，最好是显示出你谦卑的一面，这样对方才会对你们以及你们要做的事情产生浓厚的兴趣。

◎让对方提出可选方案

当我们请他人提出一些意见的时候，他人一定会很容易地接纳你。这是让他人感觉到自己的重要性的最简单的方法。所以，在你做决策的时候，不如真诚地让对方提出可选方案，并且不论是否采纳，都要真诚地表示感谢。这样不仅可以集思广益，也可以让对方感到被重视。你的谦卑，最终会让你得到更多的尊重。

◎收获忠诚

在各类人群中，那些有才干的居高位者总会十分诚恳地向他人请教一些问题。这看起来似乎有些多此一举，但实际上是确保其职员忠诚的有效方法。聪明的大

人物非常喜欢听取下属的意见，并按照下属的意见来做事，而不会表现出其实这些意见是他自己提出来的。员工由此认为自己是有价值、被尊重的，自然会更加忠诚于自己的上司。

◎表示你的敬意

化解他人敌意的另一个更简单的办法就是：向他人表示自己诚挚的敬意。相信没有人会讨厌对自己满怀敬意的人。这样做的根本目的其实也是在与满足对方的自尊心，同时将自己放在一个较低的位置，那么彼此的关系自然会更加的融洽。每当你献出你的敬意时，收获的将会是对方的喜悦与青睐。

微案例

罗斯福任纽约市长之时，有一次，普兰特·马修斯请教他，是怎样做到既能赢得那些政治小头目的友谊，又能将他们所反对的一系列改革实行下去的。

罗斯福的回答是，在他刚开始实行这个计划时，有一个机关缺人。他的第一招就是拜托那些政治头目“推荐”出一个人来。

罗斯福说：“刚开始，他们也许会把一个很有嫌疑的人推荐上来，你得小心防范这个人。于是，我对他们说，恐怕人们不会赞成委任这样的人。接下来，他们肯定会另外派来一个走狗，一个顽固的官吏，虽然这个人不会让人讨厌，可也不会让人产生好感。我就对他们说，这也不是人们所希望任用的那个人，我请他们再推荐一下，看看是否还有人能胜任这个职位。他们再推举出来的人肯定也和前两人一样，不算是特别好的人选。但是，我还是对他们表示感谢，让他们再试试；于是，他们推荐的第四个人肯定是能让人接受的人了，那个人正好就是我心目中的人选。于是，我对他们的帮忙再次表示感谢，立刻任用了这个人。我的这种举动会很容易让他们相信，我之所以能任用这个人，都是他们极力推荐的结果。”

就这样，罗斯福用他的才智使这些政治小头目俯首贴耳，他也和他们相处得十分融洽。

PART 06

心理引导让对方无法说“不”

◎苏格拉底的智慧

历史上赫赫有名的思想家苏格拉底，被公认为最影响这个世界的劝导者之一。他的方法被称为“苏格拉底辩论法”，那就是以对方肯定的答复作为辩论基础，而不是直接告诉对方这是错误的。得到别人的赞同之后，他会继续不断地发问，直到最后，他的反对者不知不觉地发现，自己所得到的结论竟然是几分钟前还坚决反对的。

◎引导对方说“是”

懂得说话技巧的人，会在一开始就得到许多“是”的答复。你如果你能让对方回答更多的“是”，那么你之后的建议就很有可能得到赞同。只有这样，他才能将倾听者的态度引到肯定上来。所以，在开始交谈时，应该让对方尽量说三个“是”，这样，谈话时就很容易成功了。

◎别让对方说“不”

从心理学上来说，当一个人说“不”字时，那么他所有的器官以及神经还有肌肉就会完全紧绷起来，形成一个“拒绝”的状态。反过来说，当一个人回答“是”的时候，那么这个人就是一种开放的状态。所以，尽量不让对方说“不”，这的确是一种非常简单有效的技巧。

◎让对方说“是”的技巧

你应该有这样的经验，那就是，人一旦进入“睡眠”状态，自我意识非常模糊，思维十分容易被对方操控。交流中，不断地运用肯定问句，让对方不断地回答“是的”，增加它在大脑中出现的频率，使对方潜意识里逐渐接受正面信息，慢慢地形成肯定、正确的思维定势，最后当对方面对那些不太想同意的事情也会无意识地说“是的”。

◎你要知道的四个关键

如果你想成为一位说话高手，那么可以尝试以下四个关键问题，让对方立刻给予你“是”的答复：（1）如果遇到对方可能说“不”的问题，不妨巧妙地换一个问题；（2）从最基本的能得到肯定答复的问题问起；（3）要抓住事情的关键，把你最基本的问题巧妙地引导到关键的问题上来；（4）要让对方心悦诚服，而不是感觉自己掉入了陷阱。

微案例

纽约一家储蓄银行的职员长期以来一直坚持按照银行规章制度办事，并且习惯于告诉客户，如果不依照规章办事就意味着无法开户。后来他学习了人际关系课程，决定改进自己的办事风格，以“是”来引导客户办理业务。

当前来存款的客户决定填写一些资料时，该职员告诉客户，那些资料并不是非填不可的，但是接着又说：“不过，假如你碰到意外，是不是愿意银行把钱转给你所指定的亲人？”

“是的，当然愿意。”客户回答。

该职员又说：“那么，你是不是认为应该把这位亲人的名字告诉我们，以便我们届时可以依照你的意思处理，而不致出错或拖延。”

这时，客户的态度缓和下来，知道这些并不只是为银行而留，而是为了他自身的利益。所以，最后他不仅填写了所有的资料，而且在我的建议下，开了一个信托账户，指定他的母亲为法定受益人。当然，他也回答了所有与他母亲相关的资料。

PART 06

以问题的方式开启沟通

◎提问的作用

提问，是社会交往中很常见的一种活动。如何使对话按照自己计划的进程发展，使社交对象说出自己想要得到的回答，很重要的一点就是取决于人们提问技巧的高低。它也是口才高低的表现。提问的一个重要作用是引导接下来的谈话方向，从而让你拥有更多的主动权。

◎选择正确的话题

一位心理学家曾说过，要使对方乐于答话，莫如挑他擅长的来说。其实，提问也如此。问话的提问正像打羽毛球时的发球，你以对方的特长发问，就像特意发了个使对方容易接的球，他当然乐意还击，一来一往，畅谈不休。所以，有人把提问称为“谈话的发球”，这一比喻是很恰当的。

◎有针对性地提问

在问答过程中，提问的人、提问的内容、提问的方式，甚至提问行为的本身都会对被问人的心理产生一定的影响。提问人必须根据被问人的心理特点进行提问，这样才能达到提问的目的。面对不同年龄、背景、性格的人，问的内容、方式都要有所变化，只有有针对性地提问才能达到目的。

◎由提问到表达

提问有时其实也是一种表达的方式，当你向别人提问时，目的可能不是要得到一个确切的答案，而是要对方听你的表达。这就有个由自己提问到自己表达的转变过程。以问代说，比直接的陈述要更加含蓄，同时也能更有效地吸引对方的注意力，引导对方关注你的想法。

◎不能问的问题

时刻要记住，问话的目的是引起双方的兴趣，不是使任何一方感到没趣，那么，你的问话技巧就非等闲了。日常交际中，也有一些问题是你不能问的，你必须注意：第一，对方不知道的问题不宜问；第二，政见不宜问；第三，有些问题不宜刨根问底；第四，不要问同行的营业情况。总之，凡对方不知道或不愿别人知道的事情都应避免问。

微典故

孟子在批评齐宣王不会治国时问：“假若一个人，把妻室儿女托付给朋友照顾，自己到楚国去了。等他回来时，妻子儿女却在挨饿受冻。对这样的朋友，该怎么办？”

王答：“和他绝交。”

孟子说：“假若管刑罚的官吏不能管理他的部下，怎么办？”

王答：“撤掉他！”

孟子又问：“假若一个国家搞得很不好，那又该怎么办？”

王这时只好看看左右，而讲其他的了。

孟子先设两问，诱导齐宣王做出肯定的回答，然后提出应该怎样处置不会管理国家的国君，使宣王无以对答，最后服从自己的想法。

PART 06

巧妙提问让你拥有主动权

◎问得太多惹反感

经常有一些人喜欢刨根问底，对别人几乎是无微不至的关怀，从别人在听谁的歌，是什么星座，最喜欢的季节，到最伤心的经验，打算什么时候结婚，几乎都要问个遍，实在是让人头疼。当你问出这样一连串的问题时，很可能让对方无所适从，甚至反感。

◎一次两个问题

日本著名的心理学家多湖辉说过这样的话：根据人们选择后者的思维习惯，在有两个以上的选择时，将你所期待的问题放在最后，就能获得满意的回答。他还举过这样一个例子。所以，一次提出两个问题，并将你希望得到的答案放在后面，无疑是一种非常有效的办法。

◎二选一的答案

我们在日常生活中也时常会遇上二者选择其一的情况。若是你想让对方选择自己所期待的，问话时最好是将它置于后方。例如，在商店，当一位客人买了许多东西正要回去时，你可以问他："是要我帮你送过去，还是你自己带回去呢？"大多数客人听了都会选择后者。如此不但达到了你对他的关怀之意，同时又替自己省去了许多的时间和劳力。

◎邀请女性的小技巧

有人说，女性的心理真是难以捉摸，其实只要明白大多数女性的本能会拒绝，这个问题也就不难解决了。在邀请女孩时，不妨先问她："不去吗？"然后再问："去吗？"增加她考虑答应的概率，情况就可能改观。当有些女孩对你的问题沉默时，她的内心实际是倾向于说是，所以你不妨这样问她："怎么样，还是去吧！"

◎暗示你想要的答案

要使对方回答“是”，提问题的方式是非常重要的。什么样的发问方式比较容易得到肯定的回答呢？最好的方式应是：暗示你所想要得到的答案。当你发问而对方还没有回答之前，自己也要先点头，你一边问一边点头，可诱使对方做出肯定回答。推销产品时，你不应问顾客喜不喜欢，而是应该“你一定很喜欢，是吧？”

微案例

美国电机推销员哈里森到一家新客户的公司去拜访，准备说服他们再购买几台新式电动机。不料，刚踏进公司的大门，总工程师恼怒地说：“哈里森，你又来推销你那些破烂了！你不要做梦了，我们再也不会买你那些玩意儿了！”。

原来总工程师昨天到车间去检查，用手摸了一下前不久哈里森推销给他们的电机，感到很烫手，便断定哈里森推销的电机质量太差。

哈里森冷静考虑了一下，认为硬碰硬地与对方辩论肯定于事无补。他想了想，开口道：“好吧，斯宾斯先生！我完全同意你的立场，假如电机发热过高，别说买新的，就是已经买了的也得退货，你说是吗？”

“是的。”

“当然，任何电机工作时都会有一定程度的发热，只是发热不应超过全国电工协会所规定的标准，你说是吗？”

“是的。”

“按国家技术标准，电机的温度可比室内温度高出 42℃，是这样的吧？”

“是的。但是你们的电机温度比这高出许多，喏，昨天差点把我的手都烫伤了！”

“请稍等一下。请问你们车间里的温度是多少？”

“大约 24℃。”

“好极了！车间是 24℃，加上应有的 42℃的升温，共计 66℃左右。请问，如果你把手放进 66℃的水里会不会被烫伤呢？”

“那——是完全可能的。”

“那么，请你以后千万不要去摸电机了。不过，我们的产品质量，你们完全可以放心，绝对没有问题。”结果，哈里森又做成了一笔买卖。哈里森的成功，除了因为他的电机质量的确不错以外，他还利用了人们心理上的微妙的变化。

PART 07

销售谈判，语言上的心理战术

PART 07

谈判前要做好心理准备

◎谈判是场心理战

在销售谈判前，销售员做好心理准备是非常重要的。谈判者如果没有一个良好的心态，对于谈判来说都非常不利，无法控制的话，还会影响谈判最终的结果。对于谈判这种紧密性比较高的工作而言，拥有一颗放松的平常心，就等于拥有清醒的头脑。所以，在销售谈判的时候，一定要尽力让自己的心情放松，保持平静。

◎微笑缓解紧张情绪

微笑是缓解紧张情绪的良方。无论是销售谈判刚刚开始，还是谈判中出现紧张的气氛，你都可以笑一笑，缓解自己的压力，调整自己的心情。心理学家证明，即使假装微笑也能适当调节自己的不良情绪。所以，无论对手多么强硬，局面多么不利，浅浅的微笑，不仅能让你放松下来，还能自我激励，树立自信。

◎避开分歧，缓解尴尬

当谈判中的气氛变得紧张怪异，或是双方无话可说，处于尴尬气氛当中的时候，你可以在分歧以外，找一些适合的话题，打破沉静。比如谈论新上映的电影，最近的新闻，或者夸奖女士的衣服，虽然这都是一些无关痛痒的话题，却能使自己从紧张的情绪中脱离出来，放松心情还能营造一个相对良好的谈判环境。

◎幽默缓解心情

前面我们谈论过的幽默，其实也是谈判时的一大利器。在任何场合，说话幽默的人总会赢得他人的好感，获得众多的支持和理解。所以，在销售谈判环境中

感到压抑的时候，不妨讲讲那些幽默的事情，缓解自己的情绪以及周围人的情绪，这样对谈判顺利进行更加有利。

◎你必知的谈判圣经

谈判前一定要放松心情，只有放松了心情，才能与对手进行较量，能在谈判中为自己添加筹码，拥有必胜的信心。同时一定要保持好心态，因为心态决定一切，只有拥有一个良好的心态，才能确保销售谈判的成功。除了心理上，也切不可忽视谈判中的实质工作，一定要做好准备，绝不能打无准备之战。

微案例

卡洛斯就职于一家小型科技公司，这天他接待了来自某全球知名企业的本森，就一项科技项目合作进行谈判。由于对方条件苛刻，卡洛斯的公司并不看好这次谈判，仅仅是希望卡洛斯能接待好本森。但是卡洛斯仍然想抓住这位大客户。

谈判桌上，本森一再坚持自己公司苛刻的条件。在他严密而强硬的谈判风格下，卡洛斯变得越来越力不从心，最终自乱阵脚，导致谈判形势愈演愈烈，数次终止。

卡洛斯意识到事态的严重性，因为本森已经订好了两天后的返回机票。这时候，卡洛斯将本森约到了高尔夫球场上，打球中，两人相谈甚欢，非常融洽，卡洛斯找准机会，向本森述说了对方苛刻条款的不合理之处，这时候，卡洛斯显得非常轻松，将所有的问题一一道来，而本森也显得友善多了，还时不时地做出附和。

不久后，两人又走上了谈判桌上，面对早已“烂熟”的本森，卡洛斯表现得游刃有余，虽然最终接受了对方许多条件，但是，卡洛斯却为公司争取了三个最重要的关键问题。双方顺利合作，卡洛斯得到了提拔。

PART 07

谈判中的角色及策略选择

◎首席代表

任何谈判小组都有首席代表，他主要负责调动谈判资源。首席代表应该由具有专业水平的人员担任，但首席代表不一定是谈判小组中职位最高的。首席代表的责任是指挥谈判，安排谈判小组中的其他人尽自己的职责，需要时召集相应人员加入谈判之中，此外裁决与专业知识有关的事宜，比如决定是否有足够的财力支持公司并购的投标。

◎白脸

白脸实际上是老好人，在谈判双方意见分歧较大，陷入僵局，谈判进行不下去的时候，白脸可以发挥“和事佬”的作用。白脸一般由被对方大多数人认同的人担当。白脸的责任是对对方提出的要求和观点表示理解，使双方不至于闹翻。白脸还有一个责任，是要给对方安全感，让白脸的行为看似放松警惕，在谈判中让步，但是让不让步不是白脸说了算，而是负责战略和战术的人说了算。

◎红脸

红脸又叫黑脸，红脸的作用是让对手感到压力，也就是说让对手感到如果没有红脸这样的人，双方会达成一致的协议，没有红脸，谈判成功反而比较容易，有了他反而成为一个阻碍。红脸在谈判中的责任是在谈判较激烈或者对方来势较凶猛的时候使谈判中止或暂停，这样可以削弱对方提出的观点和论据，把对方的

优势降低，红脸的另一个责任是胁迫对方尽量暴露出他们的弱点。

◎强硬派

强硬派的作用是在每件事情上都采取非常强硬的态度，把简单的问题复杂化，让其他的组员服从他。强硬派的责任是采用延时战术阻挠整个谈判进程，允许他人撤回已经提出的报价；另外一个责任是观察并记录整个谈判的全过程，使谈判小组的注意力集中在谈判的目标上，避免跑题。

◎清道夫

清道夫将所有的观点集中，作为综合体提出来。清道夫的责任之一是设法使谈判走出僵局，比如强硬派把谈判延迟，或者停止，此时就需要清道夫把谈判带出僵局。清道夫的责任之二是防止讨论离题太远，这和强硬派有异曲同工之处。此外，指出对方论据中自相矛盾之处，削弱对方的优势。

微案例

A 公司是一家新建不久、规模不大的文具公司。为了与大型卖场达成合作，公司的几个主要负责人一起参加了与卖场代表的谈判。

谈判过程中，几个负责人纷纷抢着说话，彼此之间毫无默契，甚至自相矛盾，最后的谈判结果自然是十分糟糕，基本上没有为自己的公司争取到什么有利的条件。

总经理对此十分懊恼。他仔细地分析了一下整个谈判过程，发现双方公司的谈判代表最大的差别在于，对方的代表有着不同的分工，合作十分默契，而自己的公司则像一盘散沙，非但不能像平时工作一样合作无间，有时还会互相拆台。

于是，他悉心学习了一些谈判相关的知识，在第二次谈判时，为自己的团队进行了严格的分工，并做了具体的安排。谈判时，几个负责人开始严格恪守自己的任务，最后谈判进行得非常顺利。

PART 07

谈判时要摸清底牌

◎谈判的底牌

谈判就好像在打牌，如果我们能掌握对方的底牌，那么就能占据主动，有的放矢地击败对方。在销售谈判中，对方的底价、基本目标、时限、权限及最基本的交易条件等内容都可以称为谈判的底牌。对方的这些底牌均属机密，谁掌握了对方的这些底牌，谁就会赢得谈判的主动。因此，在谈判初期，双方都会围绕这些内容施展各自的能力技巧。

◎听是关键

“听”在谈判的前段是最关键的，是你摸清对方“底牌”最直接的途径。听的原则是少说多听，调动你的谈判对手多说话，而自己少说或者在关键时候说。在这一过程中，要记住，不要轻易打断对方，更不要热衷于辩论，也不要急于陈述你的观点。了解对方的立场和目的之后，不妨重复一遍，可以大大减少误会的可能。

◎问出对方的秘密

要摸清对方的底牌，光说肯定不行，而是要靠问。这些问题需要提前准备，你可以把问题分一下顺序，然后预估一下对方可能怎么回答，如果他的回答完全出乎你的意料，最好放弃这样的提问。询问的过程中，迂回询问法是一种非常有效的方法，可以从相关的另一个角度来询问对方的底牌，往往这个角度不会引起对方的警惕。

◎保持警惕心

探听对方信息时，一定要警惕对方可能释放的虚假信息，万一误入对方的陷阱，只会哑巴吃黄连有苦说不出。所以谈判中一定要小心，不要轻信对方的一面之词。尤其要注意对方仿佛是不小心透露出的一些看似真实的信息。但凡从对方口中出来，涉及利害关系的信息，无论是什么，切不可囫囵吞枣全盘接受。你只能相信客观、可信的信息。

◎识破对方释放的假信息

都说：天上不会掉馅饼，所以你应该清楚，越容易得到的信息越不真实，尤其是一些比较关键的信息。对于这样的信息，你一定要保持冷静，不急不躁。对于获得信息也不要急于下结论，应该先想想信息的真实性，只有分析清楚才能做出正确的判断，同时还要学会取舍，从信息中挑出真实的信息，进而分辨对方的意图。

微案例

1968 年以前，日本还没有自己的摩托车工业，国内的摩托车市场上充斥着国外产品。1969 年，日本政府决定振兴自己的摩托车工业。

日本在全国招聘了 200 名具有丰富经验和研究能力的摩托车工程技术人员，编成 12 个小组，开始走访世界各国有名的摩托车生产厂家，每到一地就声称：日本决心发展自己的摩托车工业，一是买一部分，数量很大；二是请你们帮助我们设计一个工厂。他们参观生产现场，详细了解摩托车的性能、构造，并购置样机，说是带回国去货比三家再签合同。外国老板们担心失去签订合同的机会，于是争先恐后地介绍自己的产品。

一年以后，日本的这 12 个小组满载而归，不仅得到了大批科技、专利资料，还带回了 170 多部样机。回国后考察小组博采众家之长，最后设计出日本自己的新型摩托车。从出国考察到建厂投产也只是用了 4 年多的时间，但却生产出了正宗的日本国货，投入国际市场上销路很好，还造就出了像本田技研这样的摩托车大集团公司。

PART 07

钓鱼就要像鱼一样思考

◎钓鱼的启迪

不知你有没有听说过这样一种说法：如果想钓到鱼，你就得像鱼那样思考，而不是像渔夫那样思考。当你对鱼了解得越多，你也就越来越会钓鱼了。这样的想法在销售谈判中尤为适用。兵法云：“知己知彼，百战不殆。”为了谈判中取得优势，最好的办法就是换位思考，了解对方要什么，才能从心理上去把握客户的真正需求，以便能更好地把握销售。

◎洞察对方的心理

优秀的谈判人员，能说会道并不是最重要的，最重要的是要注意洞察对方的心理，随时根据客户的心理变化、调整你的谈判方案。要做到这一点，谈判者应该学会问“有效的问题”，在展示资料时，懂得信息的“有效呈现”。在客户心理变化后，要果断调整谈判的重点，真正把握客户的内心。

◎从对方的心理开始谈判

既然知道洞悉对方心理的重要性，那么谈判过程中就应从对方的心理需求出发，而不是自己的需求出发。在明了对方的需求之后，要想在谈判中占优，就必须把自己放在客户的位置上，探寻客户所有表现背后的心理，只有设身处地地去思考这一问题，才能把握谈判的重点，而不至于偏离了对方的心理，最终徒劳无功。

◎换位思考，实现双赢

谈判与辩论的最大不同在于，谈判并不需要以一方胜、一方败来告终。谈判最终要实现的是双赢。所以当你参与谈判时，要做的不是将你的想法强加于对方，而是要学会换位思考，只有在理解对方的想法后，才能真正明白对方要的是什么，并以此为基础，达成意见的一致，最终实现双赢。

◎了解客户的求利心理

求利心理，是一种“少花钱多办事”的心理动机，其核心是“廉价”。这也是销售谈判中最普遍的一种心理。按照经济学的理论，在交易过程中，绝大多数人都追求的是自己的“利益最大化”和“风险最小化”。而这也就是谈判的核心所在。所以在谈判中，你的第一要务就是论证你的方案将会带来的“利”。

微典故

一天，爱默生和儿子想把一头小牛弄进谷仓里。爱默生用力推，儿子用力拉，但是那头小牛也正好和他们一样，只想到自己所要的，所以两腿拒绝前进，坚持不肯离开牧草地。为此，爱默生很烦恼。

这时，有个爱尔兰妇女见了，虽然她不会写什么散文集，却显然比爱默生更懂得“牛性”。她把自己充满母性的指头放进小牛嘴里，一面让它吮吸，一面轻轻地把它推入谷仓里。

那么，这个爱尔兰妇女为什么成功了呢？道理很简单，她很清楚那头小牛心里面最想要的是什么。也就是说，只要能够满足其需求，别说人，就是牲畜都会乖乖听从你的调遣。这方法绝对值得你牢记心头。这一经历，让爱默生感触很深。

PART 07

销售中的焦点效应

◎焦点效应

焦点效应（spotlight effect）是指人们高估周围人对自己外表和行为关注度的一种表现。焦点效应意味着人类往往会把自己看作一切的中心，并且直觉地高估别人对我们的注意程度。这种心理状态让我们过度关注自我，过分在意聚会或者工作集会时周围人们对我们的关注程度。因此，这也成为销售中经常使用的一种公关手段。

◎销售中的焦点效应

很多推销员喜欢一进门就对客户说“我们的产品怎么怎么样”、“我们的产品有什么优点”等。其实，客户本身不一定喜欢听推销员在那里絮絮叨叨地说，谁也不愿意听关于别人的事。特别是对于陌生人，客户可不愿意浪费自己的时间去听别人的事。但是，恰恰相反，关于自己的事客户反而更愿意去听。这就是焦点效应在销售中的运用。

◎善用焦点效应

在谈判过程中，你应该明白，每一位客户都是唯我独尊的，他们永远是为了自己的利益而购买，而不是因为你的原因去购买。所以，如果你想在谈判中说服对方成交，那么就应该善于利用客户心理上的焦点效应，不仅仅要以客户为中心去寻找他的需求，然后满足其需求，还要让客户在整个过程中感受被重视、

被关怀。

◎谈判应传递的信息

从心理学的角度来看，任何人购买商品都只有两个目的：追求快乐和逃离痛苦。因此，你有必要让客户明白：购买我们的商品能获得快乐或更多的价值，同时消除他们认为购买商品所可能遇到的风险或损失。而这就是你需要在谈判中表达出来的。当这层意思被传达到客户那里，那么谈判的目的也就达到了。

◎了解客户的需求

熟知销售心理学的人非常清楚，客户买的永远是一种感觉，而不是商品本身。所以，只要能满足他们的这种感觉，谈判也就会按照你所预想的方向进行。所以，你必须知道客户购买你的商品是想满足哪些背后的感觉，进而适时介绍方式，以满足客户的购买价值观。

微知识

心理学家曾经做过这么一个实验：

他们让一位大学生穿上一件名牌T恤，然后进入教室。该学生事先估计会有大约一半的同学注意到他身上的名牌T恤，但是最后的统计结果却出乎很多人的预料——只有23%的人注意到了这一点。

这个实验说明，我们总认为别人对我们会倍加注意，虽然实际上并非如此。由此可见，我们对自我的感觉的确占据了精神世界的重要位置，我们往往会不自觉地放大别人对我们的关注程度，而且通过自我的专注，我们会高估自己的突出程度。

PART 07

“占便宜”的客户心理

◎“人类进化史”的背后

西方著名社会心理学家罗伯特·恰尔蒂尼曾说：“我们对稀罕货的本能占有欲直接反映了人类的进化史。”一个典型的例子是，劳伦斯的代表作之一《查特莱夫人的情人》创作完成时，不能为当局所接受，并被列为非法出版物禁止出版，但是当人们得知此书被禁止出版的消息后，反而激起了更大的兴趣。

◎物以稀为贵

根据现代经济学的理论，价格是商品和资源的稀缺性的信号。供不应求时，价格上升；供大于求，价格下降。这就是人们常说的“物以稀为贵”。当你传递出一种信号，让客户感觉到货物奇缺，机会难得时，那么害怕失去又渴望拥有的心理就会大大增加你的销售成功率。这就是销售中的“匮乏术”。

◎客户要的不是便宜

认为给客户让利，客户就会满意的想法，实际上是一种误区。了解销售心理学的人明白：客户不是要得到便宜，而是要觉得占了便宜。销售中一旦客户有了占便宜的感觉，那么很容易就会接受你销售的商品。所以，聪明的商家往往是配合客户的这种渴望占便宜的心理，结果成功地使自己的商品成为市场上的“抢手货”。

◎让客户感到“ 占便宜 ”

精明的商家，可能只是在价格上做些小的让步，就能让客户以为自己占到了便宜，喜悦而归。其实，大多数客户不喜欢对商品的真实价格进行深入研究，在他们的心中，只是更希望买些更便宜的物品。所以，便宜与否并非销售的关键，关键是如何让客户感到自己“占了便宜”，认为自己享受到了实惠，同时自尊感和身份感也油然而生。

◎好环境帮你成交

心理学家经过深入的研究发现，即使房间内部的安排和布置也会影响人们的知觉和行为。比如，颜色可使人产生冷暖的感觉；家具的摆放、布局可使人产生开阔或挤压的感觉，进而影响人际交往。在商业场合也是如此，一个好的环境完全可以帮助你更好地打动客户。

微案例

在某超市里，促销员将一些饼干免费拿给顾客品尝。

她先从一个满满的盒子里取出一些饼干给他们吃，顾客说：“味道不错。”

然后又从一个快空了的盒子里取出一些饼干给他们吃，顾客说：“这种饼干味道更好。”

于是乎，客户们纷纷去购买这种吃起来味道更好的商品。

其实，促销员拿的是同一种饼干，只是形状略有差异罢了。然而，人们往往认为稀缺的东西价值更高，所以本能上会认为快空了的盒子里装的饼干味道会更好。

顶尖的销售人员都知道，在销售过程中如果能较好地利用客户这种“物以稀为贵”的心理效应，商品往往会被客户一抢而空。所以你所要做的，便是要让客户觉得你手中的商品“机不可失，时不再来”。

PART 07

弱化客户的投入心理

◎价格是敏感词汇

有经验的销售员都知道，价格对于客户而言是个很敏感的词汇。事实上，只要提及与钱有关的问题，客户的心理就会变得敏感起来。商品适合，但价格是否适中，对客户来说非常重要。所以，你在处理价格问题时，不仅要懂得价值和价格之间的关系，还要设法了解客户对商品和价格的心理反应，让他们认为你给的价格是合理的，所以购买是划算的。

◎“乘法策略”让客户痛苦

乘法策略，就是通过做“乘法”的方式，将客户的麻烦变成燃眉之急。从心理上看，这种方式就相当于我们在客户的“伤口上再撒上一把盐”，客户因此感到痛苦，赶快寻找解药就成了他们的必然选择。运用乘法策略扩大客户的痛苦之后，再伺机与其谈商品、谈解决方案，就会给客户一种“很划算”的感觉，谈判也会更加顺利。

◎加法策略提升价值感

“加法效应”，顾名思义，就是将相关因素做一汇总，提升商品带给客户的价值感。在这一策略中，销售员既可以汇总你的商品能给客户带来的利益，也可以累计客户面临的种种问题。销售人员洞悉客户亟待解决的问题后，就需要迎合问题所产生的需求，将问题对客户的收益和损失两方面的影响清晰化、具体化，成交将会变得轻而易举。

◎分解投入的除法策略

除法策略就是一种将客户的成本进行分解的技巧。通常，客户只要一听到价

格，不是说考虑就是一口回绝，而除法策略将成本按照时间、使用人数、部门进行分解，可以在潜移默化之间让客户感觉到合情合理的划算，那么成本的因素也就不再成为一个阻碍，交易自然更加顺利。

◎扣除附赠价值的减法策略

减法策略就是将附赠价值从客户投入中予以扣除。现在很多商品，都会附带很多赠品和免费的服务，客户心里想要的，除了商品本身的价值之外，还包括这些额外的价值。这些附加的赠品和服务，都可以用数字来形容，所以你在帮客户计算最终投入时，应该运用减法策略从商品价格中减去这些数字，让客户感觉自己的投入实际并不高。

微案例

一家 IT 企业的销售人员与客户之间围绕最新研发的软件开展了谈话。

销售人员说：“刚才您提到，您目前的问题主要有两点：一是处理资源占用太多时间；二是解决零散数据占用太多时间。这些因素让您的部门每月损失约 20 万元，每年近乎损失 240 万元吗？”（第一次做乘法。）

客户：“是的。”

销售人员接着说：“您这个项目计划是 5 年，也就是说，总体损失可能高达 1000 多万元了！”（第二次做乘法。）

客户点点头：“可以这么说。”

销售人员：“顺便问一下，除了您所在的部门以外，其他部门也因为这一问题而受到影响了吗？比如人力资源部、管理部、广告部等。”（第三次做乘法，将部门问题放大到多个部门。）

客户：“这当然有影响。”

销售人员“：明白了，问题在您的部门，但已经影响到公司整体。那么，公司高层对此是如何看待的？（第四次做乘法，将痛苦关联放大到领导层。）

客户:“责任主要在我身上，公司市场总监韩总以及公司副总经理王总，对此非常关注，也正在寻找解决方案。

销售人员：“嗯，很能理解您的感受，那您准备如何解决这个问题呢？”

至此，销售人员已经为自己的推销做了最好的铺垫。

PART 07

送给你的谈判锦囊

◎谈判需要实力

谈判不仅广泛的运用于商务还深入到人们生活的方方面面。国家间的贸易合作需要谈判，日常生活的”砍价”也是谈判。可以说只要有人与人的交往就会有谈判发生。谈判技巧对谈判的成功至关重要。有人说谈判的基础是实力。实力固然重要，但是有实力谈判不一定肯定成功；没有实力，谈判不一定肯定失败。这便是谈判技巧的作用。

◎获悉对手的信息

“知己知彼”是一直以来颠扑不破的真理。只有在这种准备的基础上，才能选择具体而有效的谈判方式，反击对手，使自己立于不败之地。要真正地了解对手，必须明确对手的需求，这样便能在谈判桌上采用行之有效的手段和方法，既可节省精力又可一击而中。因此，在谈判之前，获悉对手的信息，并确定相应的谈判方式，是很重要的。

◎学会刚柔并用

谈判一开始便和盘托出你的苛刻条件，在气势上压住对手使之就范。这种方式适用于与弱势对手的谈判。如对手以硬碰硬，不妨调整策略。当优势不在自己时抱定时间对对手比你更重要的信念。不论对手气势如何嚣张，以不变应万变。不动声色，让对手尽情发挥。躲过对手的锋芒，在他精疲力竭时，发动进攻。采用老鼠斗猫的方式拖垮对手。

◎找出对方的失误

要想在谈判中获得优势地位，那么从准备谈判时开始，就拿出重要精力发现对手的失误并尽可能的夸大这种失误对你或将对你造成的危害。必要时，可以通过声称“我要起诉你”或“我要在媒体给你曝光”向对方施加压力。给对手制造恐慌并利用对手的恐慌心理将对手拿下。

◎最终的目的是双赢

最后，一定要切记，谈判的目的不是要鱼死网破，而是要实现双赢（WIN & WIN）。双赢的谈判结果才是最好的结果。因此谈判前定下底线是有必要的，同时制定的底线要给对手留有余地。在谈判结果中，要让对方也能获得利益，这样，才能实现可持续的合作关系，不会只是“一锤子买卖”。

微知识

谈判一般分为 3 个层次，即竞争型谈判、合作型谈判和双赢谈判。

1. 竞争型谈判。大部分谈判都属于竞争型谈判。现代社会竞争越来越激烈，企业之间的竞争、同类产品之间的竞争、人才之间的竞争都已经达到白热化程度。因此，谈判者对谈判对手的最初方案作出明显的反应是极为重要的，即不管谈判者对对方提出的方案如何满意，都必须明确表示反对这一方案，声明它完全不合适，使谈判对手相信，他的方案是完全令人讨厌的，不能接受的。

2. 合作型谈判。尽管谈判中有各种各样的矛盾和冲突，但谈判双方还是存在合作与交流的。谈判双方是为着一个共同的目标探讨相应的解决方案。合作型反应一般是赞许性的。承认和欣赏对方实事求是地对待谈判的态度，但还必须强调进一步谈判的必要性。

3. 双赢谈判。“双赢”谈判是把谈判当作一个合作的过程，能和对手像伙伴一样，共同去找到满足双方需要的方案，使费用更合理，风险更小。“双赢”谈判强调的是：通过谈判，不仅是要找到最好的方法去满足双方的需要，而是要解决责任和任务的分配，如成本、风险和利润的分配。“双赢”谈判的结果是：你赢了，但我也没有输。

PART 07

别让价格把你打倒

◎价格不是障碍

与客户谈判的过程中，讨价还价是必不可少的重要部分。然而，请记住，客户如果真要买你的东西，价格不会是最后成交的障碍。所以，如果你所在的公司并没有给予你过多的价格余地，那么降低价格就会让你的努力贬值。你要做的，就是要沉住气。千万不要对你的价格没信心，否则你的行为方式、形体语言等都会出卖你。不要担心或为你的价格感到尴尬。

◎忘掉价格

尽管价格问题是谈判的重点内容之一，但是你应当要努力让客户和你一起忘掉价格。讨价还价往往会使洽谈陷入僵局，因此你应尽力把客户的注意力吸引到别处。很少有客户会轻易对价格表示满意。基于此，在洽谈中，你不应过早地提出价格问题，起码也要等客户对产品或服务的价值有所认识之后，你才能与之讨论价格问题。

◎证明价格的合理性

绝大多数情况下，客户都会对价格产生异议，即便他们认为产品不贵，也会要求你便宜一些。这时，你就必须证明产品的定价是合理的。你可以多讲产品在设计、质量、功能等方面的优点。你透彻地分析、讲解产品的各种优点之后，就可以指明客户购买产品后的利益所得远远大于支付货款的代价，让他们明白“一分钱一分货”的道理。

◎采用比较法

想要消除价格障碍，你还可以洽谈中多采用比较法，通常即是拿你的产品与

另外一种产品相比，以说明价格的合理性。比较法往往能收到良好的效果。当你运用这种办法时，应当找到一个好的角度来引导客户，如把商品的价格与日常支付的费用进行比较等，由于客户往往不知道在一定时间内日常费用加起来有多大，相比之下觉得开支有限，自然就容易购买商品了。

◎讨价还价是常情

其实讨价还价是一种人之常情，其中大部分客户只是想要得到更便宜的产品，而另一部分只是出于一种强烈的表现欲望，想在讨价还价中表现自己的能力，还有的是出于不信任的情绪。所以，想要守好“价格关”，你必须明白客户讨价还价背后的真实心理，对症下药，才能在洽谈中为己方取得最大利益。但是在这一过程中，千万不可主动降价或轻易降价。

微解释

Power sales negotiating，强力销售谈判，谈判桌上的一套行之有效的规则。谈判如下棋，开局时就要让棋盘上的局势有利于你。中局要保持你的优势。进入残局时利用你的优势，将死对方，也就是要和对方达成协议。

一、开局：为成功布局

规则：报价要高过你所预期的底牌，为你的谈判留有周旋的余地。谈判过程中，你总可以降低价格，但绝不可能抬高价格。因此，你应当要求最佳报价价位（maximum plausible position），即你所要的报价对你最有利，同时买方仍能看到交易对自己有益。你对对方了解越少，开价就应越高

二、中局：保持优势

当谈判进入中期后，要谈的问题变得更加明晰。这时切忌表现出对抗性情绪，要让对方感觉到你是在争取双赢方案。如果双方的立场不同，也千万不要力争，因为力争很可能引发彼此的敌意。当买方在谈判中要求你做出让步时，你也应主动提出相应的要求，这样就能防止他们没完没了地提更多要求。

三、终局：赢得忠诚

强力销售谈判高手深知，让对方乐于接受交易的最好办法是在最后时刻做出小小的让步。尽管这种让步可能小得可笑，却可能赢得终局圆满。

交易的最后时刻一切都可能会改变，关键是看谁先冲过终点线。你应能自如地控制整个谈判过程，直到最后一刻。

PART 07

突破客户的“防火墙”

◎人类的心理本能

在日常生活中，人们所做的每一件事情，不是为了获得某种“利益”，就是为了逃避某种“伤害”。从心理学的角度来讲，这种心理本能，就像是看不见的指南针那样。当某件事降临到自己身上时，我们的第一反应就是分析这件事对于自己是有害的还是有利的，进而再决定自己后续的行为方向。

◎销售中的防火墙

正是这种趋利避害的天性，几乎让每个人心中都有一座防火墙。销售人员在销售的过程中，遇到客户的心理“防火墙”，其根源在于客户在与销售人员长期打交道的过程中，形成了一种“经验”判断。这种“经验”是如此的深刻，以至于客户只要发现是销售人员来进行销售，都会本能地竖起自己的“防火墙”——先拒绝了再说。

◎警惕“触发点”

“心理防火墙”虽然很普遍，但也并不是时时存在的，而是有一个启动的过程，而且都是在一些明显的刺激下才能产生，这些刺激可形象地称之为“触发点”。同理，与客户进行沟通的过程中，如果不慎触发了客户“心理防火墙”的触发点，引起了客户一些痛苦的记忆，那么客户就会立起自己的防火墙，进而销售就这样以失败而告终。

◎谨慎开场

销售员如何避开客户自我保护的触发点十分重要。所以在一开场的时候，你就要避开触发点。拜访客户时，开口前请审时度势，先弄清楚客户的心理再说。不妨就简单地自我介绍为：我是某某集团，而不需要将自己说得那么详细。由于某某集团是个相当模糊的说法，无法让客户从公司名称中产生推理想象，自然就避开了“触发点”。

◎提问避开触发点

当你和客户坐下，开始谈判时，要注意你提出的问题必须是经过深思熟虑的不同寻常的问题，或者有趣，或者是一个双方关心的问题。只有问题具有吸引力，客户才会针对销售人员提出的问题自动地作出反应，并且从心理学的角度来控制局面不断提问，进而更好地避开客户自我保护的“触发点”，引导其作出回答。

微知识

要突破客户的心理防火墙，了解不同类型客户的心理弱点是十分必要的。

1. 随和性的客户怕压力，但是压力太大又会刺激其逆反心理，因此销售员在施压时，一定要适时、适度。

2. 独断转型的客户注重自我。销售员应该通过各种信息来源探知客户的真实愿望，让客户自己选择。

3. 虚荣的客户爱面子。那么销售人员就应该主动给客户制造风光的机会。

4. 精明的客户怕真诚。销售员应尽量地消除客户的疑虑，用真诚和货真价实的商品来接受客户的检验。

5. 外向的客户怕啰嗦。销售员一定要注意创造新鲜感，并在谈话中巧妙地把客户引到自己的产品上来，使之产生兴趣。

6. 内敛型的客户需要温柔对待。因此销售员在与客户的交流过程中要放慢节奏，慢条斯理，说话要有理有据。

7. 墨守成规的客户注重实用。对待这样的客户，销售员要给客户详细的说明，让客户真实的感受到商品的好处。

PART 07

走出谈判僵局

◎谈判僵局

在谈判中，谈判双方各自对利益的期望或对某一问题的立场和观点存在分歧，很难形成共识，而又都不愿做出妥协向对方让步时，谈判进程就会出现停顿，谈判即进入僵持状态。谈判僵局的产生，实际上就是双方对“利”和“害”的追求、分配无法达成一致意见的结果，并且可能造成实质性的损失，是双方都不愿意看到的。

◎回避分歧、转移议题

当双方对某一议题产生严重分歧都不愿意让步而陷入僵局时，一味地争辩并解决不了问题，可以采用回避有分歧的议题，换一个新的议题与对方谈判。这样做至少可以争取时间先进行其他问题的谈判，当其他议题经过谈判达成一致之后，对有分歧的问题产生正面影响，再回过头来谈陷入僵局的议题时，气氛会有所好转，思路也会开阔起来。

◎多种方案供选择

如果双方仅仅采用一种方案进行谈判，一旦这种方案不能为双方同时接受时，就很容易形成谈判僵局。所以，最好的解决办法是在谈判准备期间就准备出多种可供选择的方案。一旦一种方案遇到障碍，就可以提供其他的备用方案供对方选择，双方从新的方案中寻找双方的共识。谁能够创造性提供可选择的方案，谁就能掌握谈判的主动权。

◎一定要据理力争

当对方提出不合理条件，制造僵局，给己方施加压力时，特别是在一些原则问题上表现得蛮横无理时，一定要以坚决的态度据理力争。因为这时如果做出损害原则的退让和妥协，不仅损害己方利益和尊严，而且会助长对方的气焰。这种方法首先要体现出己方的自信和尊严，追求平等合作的原则；其次要注意表达的技巧性。

◎不妨背水一战

谈判陷入僵局，如果你坚持认为自己的条件是合理的，无法再做让步，而且又没有其他可以选择的方案时，不妨孤注一掷，背水一战，将己方条件摆在谈判桌上，明确表示自己已无退路，希望对方能做出让步，否则情愿接受谈判破裂的结局。做出这一选择时，己方必须做好最坏的打算，做好承受谈判破裂的心理准备。

微知识

谈判僵局通常会在以下情况出现：

1. 谈判的双方势均力敌，同时，双方各自的目的、利益都集中在某几个问题上。这时，双方通融、协调的余地就比较小，很容易在此问题上互相讨价还价，互不让步，形成僵局。

2. 双方对交易内容的条款要求和想法差别较大时，如有任何一方不妥协，也容易形成僵局。

3. 在谈判中，由于一方言行不慎，伤害对方的感情或使对方丢面子，也会形成谈判的僵局，而且这种僵局最难处理. 一些有经验的谈判专家认为，许多谈判人员维护个人的面子甚于维护公司的利益。

4. 在谈判中，以坚持立场的方式磋商问题也容易使谈判陷入僵局。一方宣称要做什么，不做什么，另一方也针锋相对，这就大大缩小了双方回旋的余地，增加了妥协的难度。

5. 与政治目的相联系的商务谈判也容易陷入僵局。

PART 07

权威效应让你事半功倍

◎了解权威效应

在我们的生活中，人们对地位高的人提出的意见和办法会产生认同的心理和执行的行为，而对地位低的人提出的同样意见和办法多数情况下会拒绝，更不会去执行。这就是心理学中的“权威效应”，所谓“人微言轻、人贵言重”就是这个道理。巧妙利用权威效应，能够帮助你更加轻易地赢得对方的信任，让你事半功倍。

◎借权威人物表达看法

生活中，人们常认为权威人物的思想、行为和语言往往是正确的，服从他们会使自己有种安全感，减少出错的概率。而且按照权威人物的要求去做，也会得到各方面的认可。人们对权威的深信不疑和无条件遵从，会使权威形成一种强大的影响力，利用这种权威效应则可以在很大程度上影响和改变人们的行为。

◎消费者的担忧

在我们的日常生活中，消费者对商品安全的担忧无处不在。家里的冰箱和空调是否能保证最基本的制冷能力；保鲜食品能否保证味道鲜美，确保营养价值；出门乘坐交通工具，不管是汽车、火车，还是飞机等，能否保证行程的安全……从心理学的角度来讲，人们的这种行为是“安全心理”和“认可心理”的表现。

◎善用“权威效应”

正是由于消费者的“安全心理”，所以销售员在向客户销售时，一定要学会

并善于利用“权威效应”，让自己的商品充满安全感，才能满足客户的“安全心理”，顺利地实现成交。而权威心理就是你实现这一点的最佳工具。同样的质量保证，经由你说出来，也许很难说服他人相信，但是如果借由权威来讲，自然大大增加了可信度。

◎合理利用“代言人”

销售人员在销售过程中如果能够巧妙地应用权威的引导力，则能够对销售起到很大的促进作用。比如产品形象代言人、有影响力的机构认证书，都是很好的例证。但是销售人员一定要正确、合理地运用这种优势，而不能贪图眼前的利益弄虚作假欺骗客户，这样必然会带来严重的后果。

微案例

小李是某机械厂的销售人员。一次，在与一个客户进行商谈的时候，为客户做了特别详细的讲解，并且对其提出的问题也做了详细的解答，还为客户提供了一份商品的市场调查报告，便于他进一步了解自己商品的真实销售情况。对于这一点，小李很是自信，因为本公司的商品销量确实很好，在市场上也有一定的名气，对客户也很有说服力。

但在交谈过程中，小李发现客户对自己的商品质量还是有很大的疑虑。一连几次的回应都是：我们考虑一下、还要向领导请示一下等。

于是，小李开始思考，到底是哪里出了问题呢？无奈之下只好向经理作了汇报，并寻求帮助。

具有丰富实战经验的经理只回答了一句话：两天后，会有一份资料传真给你，你拿给客户。小李收到文件后，按照经理的指示直接送到客户的桌上，客户高层研究后态度大变，爽快签约。

原来，那份资料是小李公司与客户所在行业中某家龙头企业的合作报告，并附带了该行业内权威专家的评价。客户看到这些极具权威效应的资料，才终于消除了疑虑，很放心地作出了购买的决定。毕竟有那么多权威的推荐和认可，自己也没有什么不放心的了。

PART 07

帮助客户就是为自己谋利

◎伤害的痛苦更强烈

生活中，人们往往会觉得“得到利益”所带来的种种快乐感受，远远不如“受到伤害”所带来的痛苦感受强烈。这就好比在尽量防止 5000 元被偷和努力赚取 5000 元之间，大多数人都愿意花时间去守住他们已经拥有的，却不愿意冒风险去追求内心期望得到的。所以，谈判中要和客户达成一致，就不能让他有受到伤害的感觉。

◎负面信息更伤人

从心理学的角度分析，人们对于负面伤害的感受要比正面信息的感受强烈得多。如果用量化的数字来表示的话，前者应该是后者的 4 ~ 5 倍。这就好比一份报纸，尽管刊登了很多积极正面的内容，但是读者还是更容易受到负面新闻的影响，而负面新闻也总是能占据主导地位。

◎商品与避免伤害

正是鉴于负面信息的重大影响，所以在销售过程中，销售人员应当尽量将自己所销售的商品与帮助客户避免某种伤害联系起来，要让客户明确地感受到买了你的商品后会避免某些伤害。客户对这样的话题往往非常敏感，也更有兴趣。如果你有技巧地传达了这一想法，那么达成合作也就不是难事了。

◎选择你的销售手法

前面提过趋利避害是人之本性，所以，如果你所销售的商品具有极强的利益点，则使用正面介绍利益的积极销售手法是比较恰当的。当然，如果你能够将两者结合起来，同时从帮助客户避免某种伤害以及巩固既得利益出发，双管齐下，效果自然更好。

◎挖出冰山下的问题

有时，客户的问题是埋在冰山下面的，所以，聪明的销售员会先于客户发现这些隐藏的问题，并且让客户认识到这些问题的存在，然后经过一个抽丝剥茧的过程，即按照心理学步骤引导客户走上购买的心理。这样才可以达到让客户意识到自己有问题需要解决，进而为了获取利益和避免伤害而产生对你所销售商品的需求。

微知识

能否把商品推销给顾客，在顾客方面，需要具备三个条件：顾客是否有钱购买；顾客是否具备购买的决定权；顾客是否具有购买欲。在英文中这三个条件可以用如下单词表示：Money，Authority 和 Need，因此，这也叫“MAN”法则。

只有符合了“MAN 法则”，对方才是你最有价值的、也是让你事半功倍的顾客。那么，怎么样判断出对方是否符合这个法则呢？除了通过各种间接渠道去调查外，面对面的交谈也是常用的方法。如果你能够只花 15 分钟便弄清楚，对方是否是你的真正的潜在顾客，你的效率自然会提高。

根据欧洲著名推销大师戈德曼尔的实践、调查和研究发现，当你和一个顾客见面时，要去了解潜在顾客是否合格，可以通过问一些谨慎的、一般性的问题，同时仔细地倾听对方的回答来达到你的目的。

PART 07

用语言化解客户抵抗情绪

◎客户的抵触是你的大敌

在销售中，销售员常会碰到这类客户，在与他进行洽谈时，常常不理不睬。这其实很可能是因为客户对你或你的推销产生了抵触心理。从心理学上看，抵触的因素有很多种，但是有一点是肯定，那就是即使你是在以天下最低的价格提供最好的商品给最合适的客户，你也很难与对方成交。

◎简单技巧化解抵触

当客户从一开始就持有抵触情绪，明确拒绝你时，你首先不应该太在意。因为客户不清楚你的商品或服务能给他或他的公司带来什么好处，他的这种反应是一种正常心理。所以，你要做的是多观察客户的心理变化，然后想办法吸引住对方的注意力，让他对你推销的产品感兴趣。

◎社会认同的影响

西奥迪尼在《影响力》一书中，曾提到“社会认同”在建立可信度和激发欲望方面的影响。在他看来，社会认同来自于其他人，比如那些已经购买了商品或服务的人。当听到这些人购买了一些商品后，我们都会立刻想知道他买了什么。如果大批和我们类似的人都购买了某个商品，我们几乎会自动地认为这个商品对于我们来说，也是正确的选择。

◎“他们都买了我的产品”

“XXX 也购买了我们的产品，并且成了我们最好的客户，还把他的朋友也推荐给了我们。”类似这样的话实际上就是对社会认同的一种发挥。当客户听到这些话时，通常都会对你的商品产生一定的兴趣，并且想听你继续往下讲，这时，你就要抓住机会，说服客户购买。

◎避免邮寄资料

有时繁忙的客户可能会让你把资料通过邮件发给他，但是要知道，你发过去的资料客户很可能会丢掉、忘记，或者根本就不看。所以，不如这样说：“我很想寄给您，但是您知道今天的邮寄服务是多么不可靠。周二下午我会在这一片地区，您那个时间在吧？我给你捎过去吧。”这样的解释几乎让人无法拒绝，你也就有了第二次机会。

微案例

一位销售员到一家公司去销售复印机，费了好大的劲才见到经理，经理爱理不理地答道：“我暂时不需要复印机，谢谢你。”说完就埋着头摆弄着手里的鱼竿。

这位销售员看到经理专心摆弄鱼竿的样子，猜到他一定很喜欢钓鱼，于是他说道：“王经理，这是富士竿吧？”

“唔，是啊，我新买的，怎么，你也懂钓鱼？”

“啊，钓过。”

“哎，钓鱼可有学问，可不是谁都能掌握的，你说说看，钓鱼有哪些技巧？”

俩人越谈越投机，经理好像遇到了知音，十分开心。这位销售员也在双方融洽、愉快的交谈中促成了生意。

PART 07

客户不傻，赢得信任是关键

◎质疑客户只会带来逆反

不少刚刚从事销售的销售员，向客户介绍商品时，似乎很担心准客户听不懂他所讲的，而不断地问：“你懂吗”、“你知道吗？”这一举动看起来似乎非常善解人意，但是却很容易给客户带来一种被质疑的感觉。一直质疑客户的理解力，客户的第一反应就是不满，感觉受到了轻视，逆反心理马上会随之产生，恐怕很难再购买你的产品。

◎别以为客户什么都不懂

有些销售员总是习惯把客户当做不专业的外行人，以为顾客什么都不知道，自己什么都懂，在与顾客交流的过程中，把顾客当成了笨蛋。自己在那边自吹自擂，其实顾客已经恨得牙都痒痒了。所以，切记不能把顾客当成笨蛋，有了这样的心态，就算顾客不懂，也不会买你的东西

◎信任是根本

其实，销售人员与客户之间并不对立，相反是一种互利的关系。从长远的发展着想，在进行销售时，你要做的并不只是介绍商品优势、核心技术之类的信息，而是要从心理上抓住客户最关注的点。只有站在客户的立场上看待问题，真正为客户着想，才能赢得他们的信任。而这种信任，会让客户倾向于和你做交易，并且这种合作关系也更加持久。

◎注意你的言谈举止

由于商品社会的发展，人们已经逐渐习惯了在“被推销”时，快速解除、快速选择。因此，你的言谈举止很可能就成为人们定位你手中产品的直接途径。分析那些顶尖销售员的成功经验，你就会发现他们很多成功的诀窍并不是那些强而有力的说辞，也不是那些独到的销售策略，而是他们在与客户接触中言谈举止之间散发出来的真诚与风格。

◎言谈举止的要点

一个好的销售员，首先说话应该真诚，其次要能够以最简单的方式解释商品，而不是在客户面前夸夸其谈。注意倾听客户的话，了解客户的所思所想，让他们觉得自己是特别的。最后，一定不要自以为是，以为自己什么都懂，把客户当成笨蛋。

微案例

张小姐想要购买一台空调，但在看到价格后脸色变得十分难看。

一旁的销售员小李注意到她的脸色变化，上前向其说道：“小姐，我们的空调是采用最先进的技术，质量绝对有保证，并且与其他牌子的空调相比，我们的商品更省电，用电量只有普通挂式空调的一半，虽然价格略微贵点，但是每个月能为您省下不少电费呢。”

张小姐听完之后，脸色缓和了很多。

小李观察到这个变化后继续说道:“我们的商品保修期很长,如果您购买了我们的商品，我们将免费为您维修，是不收取任何服务费用的。其他品牌的商品虽然一般也不要维修费，但是需要付服务费，这服务费也是一笔不小的开支啊！”

听完小李的描述，张小姐略微思索了一下，便决定购买这款空调了。

PART 07

善用“投射效应”

◎认识投射效应

心理学研究发现，人们在日常生活中常常不自觉地把自己的个性、好恶、情绪等心理特征归属到别人身上，认为别人也具有同样的特征。这就是“投射效应”。这种效应最终表现为每个人习惯性的思维定式。对于销售员来讲，一定要学会并善于利用客户的这种惯性心理，向客户施加影响，帮客户进行情感转移。

◎销售中的“ 投射效应 ”

事实上，谈论小孩、宠物、花嗜好等，都是在利用客户的“投射心理”，可以迅速缩短你与客户双方的心理距离，从而对成功销售起到极大的推动作用。比如销售过程中，看到客户的孩子在旁边玩耍，不妨夸一句“孩子活泼可爱”，这样往往更容易 “融化”父母的戒备和借口，顺利地实现客户的情感转移，从而销售掉你的商品。

◎了解客户的顾虑

在销售中，销售员常会遇到这样的问题，即客户对销售人员大多存在着一种怀疑甚至不信任的心理，在与销售人员进行接触时，总会认为销售人员的话不可全信，基本上也不太在意，甚至是抱着逆反的心理与销售人员进行争辩。这也是一种“投射心理”的表现，很可能是因为他以往的生活经历，而对销售人员心存芥蒂。

◎投射效应的误区

销售员必须洞察到客户的这种顾虑，对其进行有效的情感转移，消除客户的顾虑心理。只是往往很多销售人员总喜欢按照自己的想法或方式来说话。这就恰恰陷入了“投射效应”的误区。一开场就滔滔不绝说着客户不想听的话，非但不会起到任何打动人心的作用，反而还可能会让客户感到厌烦。

◎利用投射原理

所以，销售人员一定要从客户的心理出发做销售，而千万不能单纯地从自己和自己的商品出发，利用好客户心理的“投射效应”，一定要记住：在开口之前，先想想客户是否愿意听这些，这样说是不是会让客户听了感到高兴；不然的话，说再多也是白费口舌。否则就可能陷入“投射效应”的误区。

微案例

小张是某品牌电脑的销售人员。

一个周日的上午，一位穿着时尚的小姐来到她的柜台前咨询一款新型笔记本的型号、功能及价格等问题。听了客户的要求，小张并没有急于向她介绍公司的商品，而是先和她进行了沟通，了解她的需求点，比如购机是自用还是当作礼物用来送人。客户在听到小张这样分析之后，感觉到小张是在帮助自己，就有了一种朋友的感觉，她们之间的距离也就拉近了，之后更是无话不谈了。

之后，小张简单地介绍了一下商品，并根据客户的需求推荐了给她合适的商品，客户欣然接受了。

PART 07

欲擒故纵不吃亏

◎谁先让步?

在销售谈判中，谁都渴望对方先让出一步。可是谈判是基于双方的需要，寻求共同利益的过程。在这一过程中，每一方都渴望满足自身直接与间接的需要，但同时必须顾及对方的需要，因为只有这样谈判才能最终成功。双方为了争取利益谁都不愿意让步。而欲擒故纵就是让对手先让步的一种策略。

◎何谓“欲擒故纵”

擒：捉；纵：放。欲擒故纵的意思就是，故意先放开他，使他放松戒备，充分暴露，然后再把他捉住。意思是为了捉住敌人，事先要放纵敌人，这是一种放长线钓大鱼的计谋。一般来说，一时纵敌，百日之患。但是，在特殊情况下，纵敌不仅无害，反而有益。

◎纵敌为擒敌

既然是“欲擒故纵”，那么很显然，“纵”的最终目的是为了“擒”，也就是故意纵敌，实际上是为了擒敌，“纵”是手段，“擒”是目的，手段是为目的服务的。所以，纵敌须不是不管和放虎归山，而是战略上的必要放松，因此必须有节有度，否则“纵”的太过，再想“擒”就非常困难了。

◎实战指南

当对方一开始就对你的产品感兴趣，并基本上持肯定态度时，你不要立即大张旗鼓地介绍产品，而应尽量延长对方“感兴趣”、“肯定态度”等愉快心态的

时间，等待着对方向你了解产品的细节，或用适当的简介和揭示语言诱导对方向你了解产品的情况。这时你再缓缓开口，成功率自然就会更高了。

◎降低推销热度

对于购买趋向比较明显的对手，你可以适当降低推销热度，用一种“你买不买是无所谓的，但我愿意与你洽谈，愿意为你服务”的分寸进行应对，并且在对方答应购买了之后也不要迅速升温，甚至签订了购货合同之后也不能升温太过，只有成交之后双方成为贸易伙伴了，再用高度的热情“拉”住对方。但是切记，降低热度绝不等于冷淡的态度。

微案例

杰克一行应邀从美国来东京，就本公司生产的靛蓝粉，同日商洽谈销售协议。

谈判中，杰克守住每吨 12 000 美元的报价，半点也不肯让步。无论日商怎样说服，杰克换一个提法，换一个角度，还是原来的价格。

面对僵局，日商决定中止谈判，采用拖延战术。归期快到了，杰克知道如果毫无结果，回去肯定不好交差。

杰克虽然心中着急，但看上去若无其事。他有把握，日商必定签订协议，因为这批靛蓝粉是日商急需的原料，在最后一天的谈判中，日商还是不肯让步，杰克最后说：“在日本的生意不做了，明天我们将飞往香港，那里靛蓝粉抢手得很。先生们，明天机场见！”说完，杰克就回到下榻的旅馆。

晚饭后，日商终于沉不住了，打电话来要求再谈一次。杰克这时才亮出底牌：“我们公司愿意与贵公司合作。这样吧，每吨 10 800 美元！”日商无话可说，当即签订了近 40 万美元的订货合同。

第二天，在飞机起飞前半小时，另一家公司又签订 76 万美元的合同，杰克满载而归。

PART 07

不让客户还价的秘诀

◎永存的讨价还价

有人曾经这样形象的比喻过：客户的讨价还价就像一支美丽却让人心碎的恋曲，永远伴随自己左右。可见讨价还价，市场上几乎无处不在、无时不有。从集贸市场几毛钱的小菜生意到工商企业间上百万的巨额交易，买卖双方总难免为成交价格纠缠不休。销售谈判过程，其实就是一个讨价还价的过程，在这里，可谓分厘必争。

◎要进退自如

有些销售员在谈判之前，只要信心不足，降低了自己的期望值，显然就已经在自己的脑海中做出了第一步退让。这样客户会很自然地向你直逼。一些精明的客户甚至会以各种手段，诱使销售员接受他们的条件。所以，面对对方的种种异议，你最应避免妥协或者反戈一击这两种方式来处理。

◎投其所好

谈判需要耗费双方大量的时间、精力，因而，求同存异是销售谈判双方应有的态度。求同存异不是让步，是为了减少谈判成本，给对方面子，把谈判重点放在有利益争议的部分。主动认同对方与你相一致的方案内容，赞美和认同是拉近与客户间心理距离的法宝，从而赢得对方的认同，加速谈判进程。

◎缓兵之计

当你处在被动状态时，一定要想办法给自己一个调整的时间和空间，以退为

进的策略，给对方形成压力。例如，以授权有限，须请示上司为由，要求休会，或另安排时间，或可以建议一个有建设性的方案等。目的是为了迫使对方进行选择，要么接受现在的价格，要么借休会，寻找新的破局机会。

◎双管齐下

销售谈判者与客户产生摩擦，那是家常便饭。在销售谈判中，讨价还价的主角是唱黑脸的，唱黑脸的要先上场，唱白脸的要比黑脸至少有更大权力和地位，否则很容易被对方看穿“把戏”。这是谈判角色的组合，假装内部分歧，一个扮演黑脸，一个扮演白脸，最终达到对自己有利的目的。

微案例

一对小夫妻到一家商店看好了两款产品，但是嫌价位高，轮番与营业员“磨价”，没能谈拢，最后离去。

下午他们又再次回到这家店，还想就上午看好的产品与营业员谈价位的事情。

上午接待他们的营业员决定不再跟他们谈价格，而是把他们请到休闲区，对他们说：“您们先休息一下。我先查一下库存，确保了有货，我们再谈好不好？”

于是他走到前台，随手翻了一下库存，对前台的同事挤了一下眼睛，说：“这一款不是还有 200 多箱吗？怎么没有了呢？”

前台的同事说：“20 分钟以前有一位顾客叮嘱让我们留货，在留货单上可以看到。”

男顾客听了他们的谈话，一下子站起来了：“不会吧？”

前台的同事又说：“刚才那个客人让留货 200 箱，但是他没有交订金，另外，他说要回去拿平面图，我估计他用不了那么多的。”

男顾客赶紧插话说：“既然没交订金，那就不算订货，我这里有平面图，你看看需要多少砖，我现在就交订金。”

前台的同事看看那位营业员，脸上显出为难的样子。

女顾客马上从包里拿出钱说：“哎呀，就这样了，快给我们算算吧。”

最后，这笔生意当然谈得十分顺利。

PART 07

听出谈判中的危险信号

◎危险信号

所谓“谈判”，谈是指双方或多方之间的沟通和交流，判就是决定一件事情。销售谈判也不例外，但在双方谈的过程中势必会产生分歧，双方都想谈判的结果以自己的意愿为主，导致对方会提出反对意见。这时，你就要从中嗅出对方的危险信号。作为销售谈判者一定要能够辨别出对方提出反对意见的目的，并采取相应的对策防止矛盾的产生。

◎一般性的不同意见

在销售谈判中谈判双方难免会产生分歧，提出反对意见。每当一项提议拿到谈判桌上来，另一方就可能会提出不同意见或疑问。这些往往是因为提议就有偏颇造成的，但即使是对双方都有利的提议，也会有可能遭到反对。提的问题越多，可能越增加对方的逆反心理。此时你就应该停止你的介绍，因为你越是介绍越容易引起对方的疑心。

◎偏见与成见

偏见与成见是带有较强感情色彩的主观性反对意见，也是最让人难以处理的反对意见。对方可能出于先入为主的印象，片面强调某一点，你用摆事实、讲道理则很难改变他的看法，因为对方的看法带有一定的感情成分，有些则是由于不同文化背景形成的根深蒂固的观念。所以及时发现客户的偏见和成见，并采取应对措施，十分重要。

◎认清客户的借口

借口不是真正的反对意见，而是对方出于某种原因不想说明，但又拒绝对方要求的理由。你不必过多地周旋这一问题，因为即使你消除了这些借口，对方也不会与你达成最终协议，弄不好使对方对他的借口进行辩护，使借口转化为真正的反对意见。你最好采取回避的方式，可装作没听见，随业务洽谈的进展，事情可能就会有转机。

◎恶意的反对意见

谈判对方提出恶意的反对意见，目的可能是想给对手出难题，有意搅乱视听。处理这类反对意见，一定要冷静、清醒，不要鲁莽行事，大动肝火。也可以假装没听见，也可以义正词严地指出其错误，也可以根据当时具体情况，采取积极灵活的方法消除对方的火气，这样，恶意的攻击会变成一般的意见，事情就简单化了。

微知识

对方怎样的信号是借口？谈判者该如何嗅出这些借口？

以下是常见的几种借口：

借口之一：我要考虑考虑。

当客户提出要回去考虑一下，实际上通常都会给出否定的答案。这时，如果你想要成功推销，就绝不能让客户回去“考虑”，而要抓紧时机，找出对方真正的顾虑所在。

借口之二：太贵了。

当一位顾客说太贵了的时候，未必真的是在对价格表示不满。这时，你如果表示出“价钱可以商量”的意思，对方若真的有买的意愿，一定会愿意跟你砍价，否则即使你主动降价，也不会买的。

借口之三：我要问某某。

当你们的谈判谈到尾声，就要签订合同时，对方提出要请示某某，自己无权做决定时，那其实基本上就是一个拒绝的信号了。

PART 07

掌握谈判主动权

◎销售是场博弈

销售谈判是一场心理游戏，旨在击垮对方的信心，同时增强己方的信心。赢家赢在信心的充盈，输家输在信心的崩溃。但这种自信心上的亏盈不可以出自妄想，而必须依赖力量和策略作为基础，所以看破对手的计策很重要。任何一场谈判，都会围绕着两个方案进行，一个是对方的，一个是己方的。你们的博弈就要从这两个方案开始。

◎报价要慎重

如果第一次报价不慎重，不论这个价钱多有诱惑力，对方总得杀杀价。如果对方接受了第一次报价，必将会使谈判双方心情郁闷、疑窦丛生。买方会怀疑商品里是不是有水分，卖方则觉得自己不该开这么低的价。所以开价时，你的开价必须要足够高，高到足以镇住对方。能镇住对方的开价与愚蠢开价间的区别在于，前者能够言之成理，后者则不能。

◎慎重选择谈判环境

由于谈判环境引起心理压力而导致谈判失败的案例并不少见，所以慎重选择谈判环境十分重要。通常，在对方的地盘或势力范围内谈判，有时候于对方有利，他们比较容易对付你；但有时候又反而对你有利，因为这或许会使对方感到安适，从而更加乐意接受你的建议，而且一旦有必要，你也很容易离开谈判桌。

◎谈判手要强硬

强硬的意思是：寸步不让，顽强地维护好自己的利益。特别是，如果碰上坚强如钢的对手，你唯一的出路就是比他更加强硬，相反，主动让步就好比割肉喂狼，只能使对方变本加厉，得寸进尺。在谈判过程中，专业称职的谈判人员应该完全忽略情绪，只关注利害关系。

◎学会镇定

谈判时，当你感到自己处境艰难时，要知道对方可能比你还难，只是表面上故作镇定而已，所以不要总以为好牌都在对方手里，要真是那样的话，对方也不会在这里软磨硬泡了。越是到谈判关键的时候，越要保持镇定，否则，自乱阵脚，只会让你落于下风，中了对方的圈套。

微案例

A 公司派代表张经理和 B 公司就某一合作项目进行谈判。

张经理在谈判之前做了充足的准备，但是在和对方谈判过程中忽然发现自己收集的某项数据出了错误，一下子乱了手脚。他急忙提出谈判中止，并让人立刻去核对数据、更改材料，而对方谈判代表淡定自若的态度让他更加慌乱。

最后，新的资料送来后，谈判继续开始。但是张经理已经无法再保持之前镇定自信的状态了，整个谈判过程都没有很好的表现，最后的结果当然是 B 公司代表满载而归。

PART 08

有效说服，让对方无法说“不”

PART 08

说服力是成功的基石之一

◎说服力是成功的基石

富兰克林说:“说话和事业的进展有很大的关系,是一个人力量的主要体现。”成功和失败往往取决于某一次谈话，这绝不是夸张。能言善辩的人，往往使人尊敬、受人爱戴、得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”所以人类学家詹姆士断言: “发生在成功人物身上的奇迹，一半是由说服力创造的。”

◎谈话催化成功

无数成功者的事实证明，敢于当众讲话，善于说服别人是成功的催化剂，它直接关系着事业的成功。一项事业的发展，常会在一次谈话中获得效果。如果你能成功说服你的上司、领导，你的客户，你的同事，认可你的方案、观点，那么也就意味着你得到了将自己的方案付诸实践的机会。

◎说服传递价值

如果你不能说服别人，并不是因为你的观点不好，而是因为你不太善于运用说服的艺术。你可以拥有世界上最好的点子或是最好的产品，但是如果你无法有效地向别人传达这些消息，那么再好的东西也就没有价值。所以，光有好的想法，好的产品是不够的,你还需要找准key point,发挥你的才能,让对方无法说“不”。

◎莫要错失机会

说服他人的艺术，也许很多人都知道，但是不能否认，大部分的成年人都是无能的说服者，这通常也就意味着他们因为无法成功说服他人而错失了几百次机会。在这个庞杂的社会里，你每天都要面对各种不同的人，有着截然不同的观点，如果你无法让他们对你点头，那也就意味着你将失去主导权。

◎说服力和魅力

一个人的魅力是和他的说服能力息息相关的，一位卓越睿智的商界精英、一个威力无穷的政府领导、一位儒雅的学者，都会在他的公众表达上有着不同凡响之处。说服力的伟大之处在于让别人信服你的观点，并钦佩你的魅力。所以，从这个角度来看，你的说服力和你的魅力是相依相存的。

微典故

在富兰克林的自传中，有这样两段话：

“我在约束我自己的时候，曾实行一张美德检查表，当初那表上只列着十二种美德。后来，有一个朋友告诉我，说我有些骄傲，这种骄傲常在谈话中表现出来，使人觉得盛气凌人。我立刻注意到这位友人给我的忠告，我相信这样足以影响我的前途，然后我在表上特别列上虚心一项，我决心竭力避免一切直接触犯别人感情的话，甚至禁止自己使用一切确定的词句，像‘当然’、‘一定’、‘不屑说’……而以‘也许’、‘我想’、‘仿佛’……来代替。”

“说话和事业的进步有很大关系，如果你出言不慎，或是容易与人争辩，那么，你将很难获得别人的同情、别人的合作和别人的动力。”

PART 08

说服对方的前提是了解对方

◎了解对方是第一步

俗话说：“知己知彼，百战不殆。”要想说服别人，首先要了解别人。越了解对方的情况，对对方的思想、感觉、看法了解得越清楚，我们的说服力就越强，只有这样才能做到剖析疑难、指点迷津。所以，在说服之前，你应该寻找一切机会，尽可能多地了解你的说服对象。你了解的却多，说服的把握也就越大。

◎掌握对方的性格

不同性格的人，对接受他人意见的方式和敏感程度上是不一样的。对方是性格急躁的人，还是性格稳重的人；是自负又不学无术的人，还是具有真才实学又很谦虚的人。掌握了对方的性格，就可以按照他的性格特征，有针对性地进行说服，只要你用对策略，成功说服对方的可能性将大大增加。

◎知道对方的长处

一个人的长处是他最熟悉、最了解，也是最关心的领域。如有的人擅长艺术，有的人擅长语言，有的人擅长计算等。在说服别人的时候，要从对方的长处入手。这样，一方面能和他谈到一起；另一方面，谈论内容他容易理解，也容易被说服；再者，可以将他的长处作为说服人的一个有利条件。

◎了解对方的真实想法

一个人坚持某一种想法，除了表面上的一些理由以外，很可能还有更深层次的原因，这才是他的真实想法。但他怕真实想法讲出来被人瞧不起，因此难以启

齿。如果能真正了解他的苦衷，就能有针对性地加以解决。所以，在说服对方的过程中，你一定要想方设法明白对方的真实想法。

◎寻找你们的相似之处

在说服的一开始就寻找双方的相似之处，即使对方是很顽固的人，也会很容易被说服。并且在整个沟通的过程中，你都要不断地反复强调彼此之间的共同点，让对方产生“他的想法和我一样”这种认同意识，这样，就可以促使对方错误地认为“对面那个令人讨厌的对手和自己是同伙”，这对你的说服工作会更有帮助。

微典故

苏洵的《谏论》里有一个有趣的例子：

古时候有三个人，一个勇敢，一个胆量一般，一个非常胆小。

有一天，一个谋士要让他们三人过一个深沟。他先对第一个人说：“跳过去的人是勇士，跳不过去的人是胆小鬼。”

第一个人平生以自己的勇敢为自豪，他最怕别人看不起他，说他胆小，所以听到这样的话，不假思索就跳了。

谋士接着对第二个人说：“你要是跳过这个深沟，能获得一笔钱财。”

第二个人胆量一般，但非常爱财，他听了，咬咬牙也就跳过去了。

只剩下最后一个人，钱财也无法帮助克服他的胆小，谋士想了一想，突然喊道：“老虎来了——”

只见胆小的人立刻腾身而起，就像跨过平地一样地越过了深沟。

这个小例子，可以让我们看出，要说服不同的人做同一件事，必须针对他们自身的情况，用不同的理由和方法激励他们。而这一做法的前提条件是，必须对要说服的对象有所了解。

PART 08

找准沟通突破口

◎找准突破口

在与他人的沟通中，找准突破口十分重要，特别是当你想要向对方传递某种想法，希望对方能够接受时。找准了这个突破口，可以让对方更容易接受你的观点，对你表示认同。如果突破口没有找对，那即使你费尽心思，可能也无法改变对方的观点，更别说说服对方了。

◎名字让你更胜一筹

在普选国家，一位政治家所要学习的第一课是：“记住选民的名字就是有政治才能，记不住就是心不在焉。”记住别人的名字，在商业界和社交上的重要性，就跟政治上的选举一样。美国前总统罗斯福就是凭借这一条规则，赢得了民众的支持和感佩，而这些曾经被他亲口叫过名字的人后来都成了他的有力支持者。

◎说服从日常沟通开始

现代人物质生活日益丰裕，而人际往来、沟通却越来越少了，彼此间的关系越来越淡漠。所以，日常的沟通就显得尤为重要。那么当你想要说服别人时，你平常在沟通方面所做的努力就会发挥效果了，因为平时这种看似不经意的联系，都会大大增加你给别人的亲切感，那么你说的话，自然更容易得到认同。

◎说“不”的人与说“好”的人

习惯性回答说“不”的人与说“好”的人，两者在表情上不一定有很大的差异，这完全是由于心理的感受不同的缘故。但是你若想要将对方不愉快的心理降到最低限度，那么最好利用“引导”的方式。特别是对待不被他人说服的人，他的潜意识中常存有“不”这个字眼，你必须设法引导他，使他感到不得不回答“是”。

◎让你的建议主导对方的决定

对难以说服的人，不妨向他请教解决之道。这种做法实质上也是出于对对方的自尊的考虑，当对方的自尊被提高了，即使对原本反面的意见也很少会再提出反驳。甚至自己被出卖了也无所谓。而最终的决定，表面看起来似乎是对方做的，但实际上，真正的决定者是你。

微案例

在某大学里，有一位从东北来的大高个同学，他的各方面条件其实都只是一般，能力也不算出众，但是他有一个特点，那就是每次碰见老师或同学，总是以十分欢快的声音叫出对方的名字与人打招呼，久而久之，大家一见他就心情愉快，并常抢先与他打招呼，他的人缘在学校里也一直都非常好。

在年终推选学生会主席候选人的时候，大家不约而同地想到了他。理由是，由他愉快的招呼声推测，他一定是个上进热情、精力充沛的年轻人，当然得选这样的人做带头人。

这个大高个同学最终以高票当选学生会主席，并且持续以这种热情开展学生工作，和老师、同学们打好关系。学生会的生活也为他积攒了非常丰富的经验。

PART 08

五招让你的说服力大增

◎利用居家优势

心理学家研究表示，一个人在自己或自己熟悉的环境中比在别人的环境中更有说服力。所以如果你想要增强自己的说服力，在日常生活中应充分利用居家优势，如果不能在自己家中或办公室里讨论事情，也应尽量争取在中性环境中进行，这样对方也没有居家优势。

◎修饰你的仪表

人们通常认为，自己受到别人的言谈比受到别人的外表的影响要大得多，其实并不尽然，基本上人都会不自觉地以衣冠取人。心理学的研究已经表明了外表的重要性，有人通过实验证明，穿着打扮不同的人，寻求路人的帮助，那些仪表堂堂、有吸引力的人要比那些不修边幅的人有更多的成功可能。

◎使自己等同于对方

许多研究者发现，如果你试图改变某人的个人爱好，你越是使自己等同于他，你就越具有说服力，因为人类具有相信“自己人”的倾向。正如心理学家哈斯所说的：“一个造酒厂的老板可以告诉你为什么一种啤酒比另一种好，但你的朋友，不管是知识渊博的，还是学识疏浅的，却可能对你选择哪一种啤酒具有更大的影响。”

◎提出有力的证据

说服别人，让对方无法说不，不仅需要口才，更需要可靠有力的证据。如果向听众提供可靠的资料而不是个人的看法，你就会增加说服力。但要记住，听众受到证据的影响，也相同程度地受到证据来源的影响。如果来源被认为是更加权威、可靠的，那么听众受你的影响也就越大。

◎运用具体情节和事例

优秀的劝说者都清楚地知道这样一点：个别具体化的事例和经验比概括的论证和一般原则更有说服力。因此，当你想把某一想法灌输给听众的时候，最好能结合一些具体的情节和事例，让听众们感到你说的内容并不遥远，并且很真实。如此，你的说服力就可以得到很大的提升。

微典故

亚伯拉罕·林肯原本是一位不起眼的乡村律师，虽说很擅长辩论，但面孔看上去很贫寒，看起来就不像是美国总统。

林肯从政之后，参加总统竞选，“怎样才能显得更强有力”成了让他烦恼的问题。因为他很清楚，外观对于他能否得说服选民投他一票有很大的影响。

有一天，一位女士给林肯写了一封信，信中写道：“我做了一件很失礼的事情，我在您的竞选海报上随手画了一些胡子，结果您的表情看上去充满了自信。”那时林肯还年轻，还没有留起胡子。

林肯一拍大腿：“就是它了！”赶紧留起了浓密的胡子。结果，不可思议的事情发生了，尽管他身材瘦小，却能给人以强有力的印象，最终被选为美国总统。

PART 08

说服之前先挫对方的锐气

◎占据主动位置

在面对一些傲气凌人者时，想要说服对方可不是一件容易事。因为这类人通常会十分坚持自己的观点，并且不屑别人的观点。所以，这种情况下，你如果想说服对方，倒不如先挫挫对方的锐气，这样才能让自己处于主动的位置，你说的话，对方才会认真地考虑。

◎辩论不如反击

态度强硬或自以为是的人，总是一厢情愿地认为自己是最优秀的辩手，是无懈可击的。其实，这是一种愚蠢且没有策略素养的心理。与他们进行辩论，很难说服他们，这时就需要你有得力地反击，让对手乖乖臣服。如果对方是你不宜直接反驳的人，那么则可以采取开玩笑等办法。

◎他不过是在自我保护

采用强硬态度的目的不过是一种自我保护，甚至是为了掩饰自己缺点的一种过度反应，为的是取得更多的利益。这种对手看似盛气凌人，实则外强中干。如果你刚好抓住他最薄弱的“死穴”，只需轻轻一句话或一颗子弹，对方的气势就会急转直下，判若两人。

◎抬高你自己

既然要挫对方的锐气，那么也要直接或变相地抬高你自己。只有当对方认可

你的位置，才有可能认可你的想法。这种“抬高”不是让你自吹自擂，而是要呈现一种自信冷静的姿态，给出充分的信号，表明你是可信任的。这种基础之上，对方才有可能真正地被你说服。

◎把握尺度

正如武侠小说中描写的一般，练金钟罩或者铁布衫的人，任你刀砍剑刺，也无法伤他半点皮毛，但如果你找到他的“死穴”，则只须一指就可以要了他的命。我们在日常生活中一定会遇到类似的情况，而在这种情况下，我们需要做的就是冷静观察，发现对方的死穴，给予致命一击。当然这很需要技巧，如果没有把握好尺度，后果也是不堪设想的。

微案例

从前有一位大户人家的子弟屡试不第，被全族人鄙视。他虽有满腹经纶却无处施展，只能暗自叹息。令人不解的是，他的父亲乃是当朝内阁大学士，文名天下，权势也极大。最令他生气的是，他自己考不上，而他的儿子第一次参加殿试，竟然就被皇上钦点为状元。

这位先生为此饱受父亲的责备，怪他丢尽全族人的脸，不但比不上须发皆白的老父，连一名黄毛孺子都超过了他。这位先生有口难辩，一直默默忍受老父的责骂。

有一天，他的父亲又当着许多亲友的面开始数落他。他实在忍不住，便反驳他父亲说：

“我的父亲是内阁大学士，你的父亲不过是一介渔夫；我的儿子是位名状元，你的儿子是久考不中的书生。你的父亲比不上我的父亲；你的儿子又比不上我的儿子。那就是说你尚差我一截，为什么整天骂我是不肖子呢？”

那位内阁大学士听了这番申冤辩白的话语，忍不住哈哈大笑，从此再也不责备他的儿子了。

PART 08

不要把说服变成争吵

◎保持你的理性

说服别人的重要性前面已经谈论过，相信你也有所感受。但是在说服他人的过程中，有人却并不是在“说服”，而是在“争吵”。争吵与说服是截然不同的两个概念，如果说服是让对方找不到说“不”的理由，那么争吵则是试图压制对方说“不”的想法，但是结果往往不如人意。

◎善用你的资本

如果说知识就是财富，那么口才就是资本。能说会道，才能正确地领悟上级的意图并恰当地表达出来；具有说服力，才能影响别人，发挥更大的作用。所以，你要善用你的资本，通过说话让领导、同事、群众更深层次地了解你，信任你，让他们打从心底里被你征服，从而无法再对你说“不”。

◎平和的态度更有效

莎士比亚说：“要是你想达到你的目的，最好用温和的态度与人家讲话。”说服不是斗争性、对抗性的。在试图说服那些与自己意见不一致的人时，我们不是把他们当做对手或敌人，而是当做平等的伙伴，不是为了让他们言听计从，而是为了让他们接受那些对他们有利却因为种种原因还没能理解的东西。所以，平和的态度会更有效。

◎不要盲目投入争论

有的人天性好斗、好争，一旦出现意见分歧时，就立刻投入争论之中，而丝

毫不考虑对方的利益和双方的立场。这种人，显然是不可能达到真正说服他人的目的的。并且，这种总是无礼地与人争论的态度，会使其周围的人也不得不尽力予以反击，得到的负面效果将会大得多。

◎坚持对的，放弃错的

争论中的人总是容易坚持固守自己的一个观点，而不管自己的观点是正确的还是错误的。这时，如果你的意见确实正确，事实最终会证明这一点；如果你的意见是错误的，你却强加给他人，那你的坚持就成了一种罪过。这也是说服和争论之间的最大区别。说服的魅力也在于你最终得到对方的真诚认可。

微案例

富兰克林在他还是涉世未深的青年时，有一个关心他的人对他说：“本杰明，你真是无药可救的人，总是无礼地与人争论，致使他们也不得不尽力反击。你的朋友认为若是你不在他们身边，他们会更快活自在。你懂得太多了，所以他们觉得自己没有什么话可以跟你说。”

这番话对富兰克林产生了极大的影响，他在自传中写道：“从此之后，我立下规则，我不再直接反对并伤害别人，也不过于强调自己的意见。假如有人提出某些主张，而我认为是错的，我不再粗鲁地与他们争辩。相反的，我先找出一些特定的事例，证明对方有可能也是对的，但是在目前的情况下，这些看法似乎有些不妥。”

结果，富兰克林发现情况有了奇迹般的转变：“经过这样的改变后，我发现受益颇多。和人交谈时，气氛显得愉快了，由于采取一种谦和的态度，别人在接受我的意见时也不会发生争论。如果我是错的，则不会有人攻击我而使我受辱；而在我对别人错的情况下，则更容易说服别人。”

富兰克林由此走上了一条成功路，他的智慧为越来越多的人所承认。他的思想影响了他在世时及逝后的几代美国人，他也成为一代历史伟人。

PART 08

强迫是错误的方式

◎说服需要能力

“说服”是一门让人们认同你的观点、展示个人魅力的艺术，同时也是一种能够让他人听信于你的个人能力。有的人在说服别人时总是语无伦次、喋喋不休，结果不但不能说服对方，反而会令对方更加厌烦。而另一些人则可以围绕一个主题旁征博引，以小见大，以浅喻深，既能顾全他的面子，又能让对方快速理解自己的意图，令倾听者心服口服。

◎不要强迫对方

与说服正好相反，强迫绝对不是最好、最有效的沟通方式，而且极可能衍生负面的结果，最后与自己的期待背道而驰。因为，就像你可以把马牵到河边，但是无法强迫它喝水一样，人其实很难透过强迫性的举动，说服别人赞成自己的观点，或是要求别人按照自己的主观意志，去做他们百般抗拒的事情。

◎探究对方的内心

在错综复杂的人际关系中，不是每个人都有左右逢源的能力。要让别人喜欢并相信你，除了首先肯定自我外，还应当探究人的潜在心理，然后发挥舌头的功力，争取对方的认同。须知，运用心理学的技巧，会使你牢牢掌握人际交往的奥妙，而不会被一些表面现象所迷惑，并且能在自己和他人之间，架起一座心灵的桥梁。

◎从共同点开始

从潜在心理学来看，人往往在被别人压抑住其自身的意见时，才发现真实的一面，而反过来完全地信赖对方。所以，很多“自我发现”的观念往往是被说明者诱导出来的结果。如果从一开始就强调自己的立场，彼此间的鸿沟就会越来越深，而演变成“如果你有那种想法，那我只好和你拼了”的局面。这时，你将很难说服他。

◎设个圈套

说服对方，可以巧妙地给对方设个“圈套”。与对方见面后，装作没事一样，随便拉家常，谈对方感兴趣的问题，我们要注意捕捉他说的能用来表达你要说服他的观点的话，在适当的时候，对他说：“正如你说的……”，等等。接着加以适当的发挥，这样，你再跟对方提出要求时，他就无力推脱，因为你采用的正是他的观点，否定你就等于否定自己。

微案例

林肯在有名的奴隶解放演说中，在最初 30 分钟，只叙述了一些持反对态度者所赞同的意见，然后再将反对者，按自己的目标逐渐地拉到自己这边来。

林肯的说服方法，如果从潜在心理学来看，有两个要点。其一，人往往在被别人压抑住其自身的意见时，自己才发现真实的一面，而反过来完全地信赖对方。其二，“自我发现”时，在主观上仍非常相信就是自己的意思，而事实上，这往往是被说明者诱导出来的结果。林肯运用这个技巧的秘诀，就是在演讲前 30 分钟，先巧妙地软化敌方，也就是在开始时先强调敌我之间的共同点，引导对方，使他们一步步接受自己的观点。

PART 08

交谈的一些注意事项

◎不要做独裁者

相信你的周围存在不少独裁者，总是盛气凌人、固执己见。如果这些已经是你性格中的一部分并已根深蒂固，或者你发现自己在谈话中有独裁特点，那么在下次谈话时只要把嘴闭上认真听就可以了，或者尽可能通过报纸杂志阅读寻找一个有兴趣的话题研究研究，让大家都可以加入谈话。

◎面对重复的故事

如果有人重复你已听了至少两遍的故事，那么你可以尝试礼貌地转换话题。比如，你可以说：“哦，是的，我记得当那个人倒下的时候，您是如何让每个人都靠后的。您一定救了他的命。”总之，千万不要贸然打断对方的话，告诉别人你已经听过这个故事也要采取尽可能礼貌的方式，否则只会给人以傲慢无礼的感觉。

◎巧妙回答私人问题

遇到他人询问一些隐私的问题几乎是不可避免的事情。比如新买的衣服多少钱、周末做了什么。这时即使你不想与对方分享，甚至心怀怒火，也不能直接说“不关你的事”这类的话，而要换一种委婉的说法，比如“我不记得了”，“如果您不介意的话，我不想说这件事”等，你也可以找出一些相关的话题，巧妙地将话题转移。

◎何时闭上你的嘴

很多时候，闭上嘴让别人认为自己是个傻子比张开嘴什么都说要好。说话随便的人容易说得太多，有时造成不谨慎。另一方面，总是保持沉默的人常在亲密的人中穿得很好，但他或她不会给聚会增添吸引力。所以，聪明人一定要知道什么时候该听别人讲话，也要知道什么时候该轮到自己讲话了。

◎三思而后说

几乎所有在谈话中出现的失误或错误是由于没有认真考虑或缺乏考虑造成的。多数情况下没有人提醒我们说话时欠考虑和没有考虑。说话之前三思是我们自己的事。大多数时候，其实只要注意听一下自己讲的话和对方的反应就可以发现我们的不足。在与人交流的过程中，不要总是说“我想”，而要学会问“您怎么想”。

微案例

张凯研究生毕业，刚刚参加工作，周围一直有同事出于好奇打听他的私事，这让他十分苦恼。

一次，一位参加工作多年的大姐问他：“小张啊，你今年多大啦？”

张凯冷冰冰地回答：“26。”

大姐紧接着又问：“那你有女朋友了没有？”

张凯心里十分不悦，于是毫不留情面地说道：“这是我的私事，和你无关。”

这位大姐被扫了面子，心中十分不悦，只得讪讪离去。

不久，公司里就开始流传公司前辈好心想帮张凯介绍对象，结果张凯不识好人心的事情。因为这件事情，公司里的老员工们都对张凯印象十分不佳，很快，张凯就被孤立了，他在公司的工作也开展得十分艰难，不到一年，他就选择了辞职。

PART 08

巧妙应用相似原理

◎利用相似原理

相似原理就是利用彼此间的相似因素说服对方。经验证实，越是遇到不容易说服的对象，我们就越要放松心态。如果谈论主题之前，可以先和对方说说题外话，譬如双方的经历、兴趣以及家庭等，寻找一些共同点，成为某种意义上的自己人。一旦彼此间的心理距离拉近，说服起来也就事半功倍。

◎同路人效应

社会心理学认为，人际吸引中的相似性是一个重要的因素，它包括年龄与性别、社会地位、经济状况、教育水平、职业、籍贯、兴趣、价值观、信念、态度等的相似。因为相似的人彼此容易沟通，较少因意见传递的困难而造成误会和冲突，即使是初次见面，也有“相见恨晚”的亲切感。

◎打开对方的心扉

你在说服别人对你说“是”的时候，首先要面对的是对方的戒备心，尤其是在与人初次会面时。即使是熟人，当知道你怀有目的时，也会抱有戒备心。这就像是遇到了戴着面具的对手，让你无从靠近、无法琢磨。如果打开不了对方的心扉，你只能不战而降。

◎做对方的同路人

我们在进行说服时，可以根据对方的情况，积极亮出自己的底牌，表明自己

的某些看法、兴趣或是经历等与说服对象有着许多相似之处。这样的用意在于，使双方的距离拉近，给听者一种“我们是自己人”的好印象。一旦被说服者认为说服者是“同路人”，那就很容易被说服者引导和感化。

◎距离决定力度

彼此之间的距离，很有可能就直接决定你说的话在对方心中的分量，决定对方是否会认真考虑你说的话，并在多大程度受到你的影响。正是基于这种原因，“相似原理”和“同路人效应”都可以让你的说服力大大增加。所以，当你想要说服一个人时，一定要先想办法缩短你们之间的距离。

微解释

相似的人由于肯定了对方的信念、价值观、人格品质，因此，起着正强化的作用。反之，则起着负强化的作用。这种正负强化作用通过条件反射与具有这些特点的人联系起来，结果造成人们喜欢相似的人，不喜欢不相似的人。

相似性原理经常通过学习理论进行说明。学习理论由社会心理学家 G.L. 克劳尔和 D.A. 伯恩于 1974 年提出，又称强化理论，从古典条件反射理论演变而来。学习理论认为，任何一个人或物，在人心情好的时候出现时，能通过条件反射与此心情联系起来，从而倾向于受到喜爱。反过来，任何一个人或物，在人心情不好的时候出现时，会通过条件反射与此心情联系起来，从而倾向于不受人喜爱。这就是说，人们不仅倾向于喜欢那些奖赏自己的人，不喜欢惩罚自己的人，而且也倾向于喜欢那些与奖赏和愉快有联系的人，不喜欢那些与惩罚和不快有联系的人。在奖赏和惩罚时出现的任何人或物将成为奖赏和惩罚引起的心情的条件刺激物。

PART 08

优势问题帮你说服对方

◎舍弃直接诉求

所谓“优势问题”，是一种舍弃直接诉求的方式，它的用意也在于引导对方主动思考。设立“优势问题”的具体方法是，先通过提问点出对方最在乎的事（或是面临的不利情况等），创造出一个有利于自己的情境，然后将自己（或是产品）的优势顺势展现出来，进而达到说服对方的目的。

◎巧设优势问题

“优势问题”即先通过提问，将对方的期望和担忧激发出来，使之产生一种强烈的寻求解决方法的愿望，这时，你再将你的优势展现出来，说服自然水到渠成。所以，说服对方时，不妨设置一些优势问题，然后让对方陷入你的思维逻辑，这样他就很难再对你说“不”了。

◎啰唆也没什么

虽然设定“优势问题”的说法有时候显得比较啰唆，但不要忘了，你的最终目的是说服别人。考虑到它的实用效果，在说服过程中多加利用设定“优势问题”的方法，是一种明智的做法。当然，如果你能做到不啰唆，又能让对方真心回应你的话，那就更加完美了。如果不能，那么即使啰嗦一点也没什么。

◎“创造”你的“优势”

如果你并不认为自己具有一定的优势，你也可以利用“优势问题”的设计流

程，创造出一个有利于自己目标达成的情况，让对方更能够接受你的说法。你创造的“优势问题”，把对方或问题本身面临的不利情况点拨出来，借此创造有利于自己达到目标的情境，然后将自己的想法或目的表达出来，能极大程度地提升说服力。

◎切忌自卖自夸

在说服过程中，我们往往会发现，对方对我们的信任非常有限，尤其是在一些商务场合。当我们用陈述的语调直接说明自己的优势时，不可避免地推销意味就出现了，一旦有了“老王卖瓜、自卖自夸”的嫌疑，对方就会失去对我们的信任，容易产生抗拒心理。在这种情况下，我们很难获得说服成功。

微案例

有一位家长要帮儿子找一个英文家教，条件要求很高。他开了很高的价码，吸引了许多家教老师，经过好几次的面试，他都没有找到一个符合他心目中要求的人，直到有一天，他接到这么一个电话。

“高先生！听说您在帮孩子找一位在教学上很有创意的家教是吗？高先生是否在乎孩子的学习兴趣？您也希望孩子在快乐中自然学好英语吧？我是留美硕士，我的专长就是通过有创意而且讲究乐趣的直觉式学习法，不需要背诵单词就可以轻松学会英文，这个方法可以绝对避免孩子对英语学习产生恐惧感……”

这位应聘者在谈话中就巧妙利用了“优势问题”的设置，首先他激起了对方的期望，然后表达出自己的优势——他不但英文造诣高，而且开发了一套颇有创意的“直觉式”学习方法，正好能解决对方所担心的问题，说服自然水到渠成。

PART 08

独辟蹊径，抓住对方软肋

◎敢于独辟蹊径

在求人办事的时候，当我们遇到一些交情不太深厚或者所求之事有难度，我们可以运用“独辟新径求人法”，敢于打破求人途径的定式，换个思维，换个途径来求助于人，也就是我们抓住对方的软肋，不直接求他，而是利用朋友的爱人、老人或小孩对其施加影响，进而求到人办成事达到我们的目的。

◎利用“枕边风”

“独辟蹊径求人”供我们选择的对象是很多的，最常用也最常见的大概就是拜托对方的爱人“吹吹枕边风”了。幽默大师林语堂曾经说过，中国是女权社会，女人总是在暗地里对男人施加影响，左右着男人的心理情绪和处事态度，无形中便决定了事态的发展。老谋深算之人，深谙此道，求人最爱在女人身上做手脚，其结果也是屡试不爽。

◎走亲子路线

对方的父母小孩也是你独辟蹊径的良好选择。对父母的尊重和对子女的疼爱是人间常情。绝大多数人都会比较重视父母和子女们说的事，有时即便是一件不甚好办的事，他们也不好推托和拒绝。所以，如果直接说服对方比较困难时，就不妨试着去找他（她）的父母或子女，设法让他们从中串通帮忙，亲情的作用有时也是不可估量的。

◎老人小孩易接近

之所以可以选择老人孩子作为你的“蹊径”，其中一个主要的原因是老人和

小孩都是相对容易接近的。心理学表明，老年人较中年人柔和、慈善得多，也容易接近。他们通常在家休养或退职在家，常常显得孤寂，他们会很乐意你的接近。而小孩子比较单纯天真，喜新好奇爱动，一段故事、一个鬼脸、一声哄捧就能很快赢得小孩的亲近。

◎通过老人、孩子融洽全家

中国人有敬老、尊老、孝老的传统。假如老人心悦神怡，全家随之活跃和愉快。而小孩往往视为家庭的未来，爷辈如此，父辈更甚。现代家庭小孩多是“独苗”，家里人更是哄捧宠爱，如果能和小孩玩在一块，家庭融洽自是水到渠成。这样，与老人孩子打成一片，身为求助对象的朋友也会非常高兴，对我们求人办事当然是大有益处。

微案例

张作霖在做土匪大头目时，曾与奉天将军增祺有过几面之缘，但交情不深。一次，他手下探知增祺的姨太太要从关内返回奉天，他于是派人设下埋伏，将姨太太一行人拦住，押到了一个大院里，由十几个持枪土匪看着。

然后，张作霖飞马赶来，在院外故意提高声音问手下：“哪里弄来的马？”

早就得到指示的手下也提高声音说：“这是弟兄们在御路上做的一笔买卖，听说是增祺将军大人的家眷，刚押回来。”

张作霖假装愤怒说：“混账东西！我早就跟你们说过，咱们在这里是保境安民，不要随便拦劫行人，我们也是万不得已才走绿林这条黑道的。今后如有为国效力的机会，我们还得求增大人照应！你们今天却做这样的蠢事，将来怎向增大人交代？你们今晚要好好款待他们，明天一早送他们回奉天。”

增祺的姨太太将这番话听得清清楚楚，当即传话要与张作霖面谈。张作霖立即先派人给增祺姨太太送来最好的鸦片，然后入内跪地参拜姨太太，之后更是细心照顾，并将她护送回奉天。

增祺从姨太太处得知此事，十分高兴，接见了张作霖，并对他称赞一番，立即奏请朝廷，为他谋了官职，张作霖也正式由黑道转为正道。

PART 08

如何撬开对方的口

◎了解“沉默”

沉默表示的是对方对此漠不关心，如果是推销的话，其中所传达的意思就是“请你快点走吧”。因为当面拒绝不好意思，所以用沉默当信号来传达。本来，在对方拒绝的情况下，还要继续纠缠不休并不是上策。但这也要视情形而定。如果是你无论如何都想说服的对象，也许有必要使用一点小小的技巧撬开对方的口。下面就来介绍这样的技巧。

◎不要越陷越深

对方不肯开口时，最不好的做法就是自己因为焦躁而说个不停。这样做只会越陷越深，无法自拔。在气氛比较尴尬的情况下，说无聊的笑话是最不好的。对方大约根本就懒得理睬，连客套地笑一声都免了。所以，当对方开始沉默应对时，千万不要以为自己的单方面滔滔不绝就可以破解这个困境。

◎沉默对沉默

当对方沉默的时候，你也可以选择用沉默来应对，同时给自己一个思考的时间。但仅仅沉默还是没有用的，还要使用凝视对方面孔的技巧。心理学家达默尔指出，持续进行视线接触，表示的意思是“希望对方讲些什么”。尤其是当女性凝视着男性时，据说男性一定会开口说点什么。

◎凝视的技巧

无论多么厌恶对方，一旦被凝视，就会觉得非讲点什么不可，至少会问一句

“是不是我脸上有什么东西”，这样就可以将对话进行下去了。可以使用强调类似性的技巧，说：“哪里，只是您长得很像我哥哥（姐姐）。”或者使用另一个技巧，即用稍显突兀的话语引起对方的注意，如：“从面相上说，您的颧骨是大吉之相。”沉默的僵局也就被打破了。

◎设法打破沉默

短暂的沉默问题还不大，如果沉默持续一分钟以上就很危险了。事关说服，沉默是绝对要避免的。因此，在沉默持续下去之前，就要想方设法打破它。对于性格内向的人你可以采用诱导法，不断地向对方提问，迫使对方开口；对顽固型客户，可以不停地劝诱对方，而不用管对方的态度。

微案例

爱迪生在做某公司电气技师时，他的一项发明获得了专利。一天，公司经理派人把他叫到办公室，表示愿意购买爱迪生的专利，并让爱迪生出个价。

爱迪生想了想，回答道：“我的发明对公司有怎样的价值，我不知道，请您先开个价吧。”

“那好吧，我出 40 万美元，怎么样？”经理爽快地先报了价，谈判顺利结束了。

事后，爱迪生满面红光似的这样说：“我原来只想把专利卖 500 美元，因为以后的实验还要用很多钱，所以再便宜些我也是肯卖的。”

让对方先开口，使爱迪生多获得了 30 多万美元的收益。经理的开价与他预料的价格简直是天壤之别。在这次谈判中，事先未有任何准备、其发明对公司的价值一无所知的爱迪生如果先报价，肯定会遭受巨大的损失。在这种情况下。最佳的选择就是把报价的主动权让给对方，通过对方的报价，来探查对方的目的、动机，摸清对方的虚实，然后及时调整自己的谈判计划，重新确定报盘的价格。

PART 08

站在对方的立场上说服对方

◎“知彼”而后战

孙子兵法有云：“知己知彼，百战不殆。”而“知己”与“知彼”相比较，“知彼”就更为重要。越是强大的对手，越需要“知彼”。伟大的斗士都是不会随便轻视他的对手的。要做到“知彼”，最好的方法莫过于站在对方的立场上看问题。在与人沟通的过程中，一定要站在对方的立场上考虑，要想怎么说话，才能去打动他，从而达到自己的目的。

◎站在对方的立场上

松下电器公司的创始人松下幸之助先生在创业过程中得到这样一条经验：“站在对方的立场上看问题，为自己考虑。”人们交往之间，总有许多分歧，如果始终执着于谁是谁非，那么沟通的效率会非常低下，最终也往往很难达成一致的意见。所以，如果能学会站在对方的立场上思考问题，就更容易和对方有效地沟通。

◎转变你的观念

站在对方的立场上考虑问题，你会发现，你变成了别人肚子里的蛔虫，他所思所想、所喜所忌，都进入你视线中。在各种交往中，你都可以从容应对，要么伸出理解的援手，要么防范对方的恶招。对于围棋高手来讲：对方好点就是我方好点，一旦知道对方出什么招，大概就胜券在握了。

◎打蛇打“七寸”

求人办事，不但要会说话、会办事，更要会猜对方心思，把准他的“脉”，

沟通起来，自然事半功倍。所谓打蛇打七寸，求人也要抓弱点，“攻击”其软肋。你是不是能很快消除对方对你的疑虑，是不是能站在对方的立场上考虑，寻求共赢；是不是会打“外围攻势”，搞定他身边的人……这些看似简单的道理，实际运用起来却并不容易。

◎“糖衣炮弹”

我们之所以要站在对方的立场思考问题，其最终的目的仍然是要达成我们自己的目的。所以，送上几颗糖衣炮弹，会带来意想不到的好效果。如果能站在对方的立场上说话，他会觉得字字句句都有道理，他就能听得进去，而你其中包裹的真实意图，也会连同你的“糖衣”一起被对方接受。

微案例

某个犯人被单独监禁，有关当局为了防止他自尽，拿走了他的鞋带和腰带，并且每天只从铁门下面塞进一些残羹冷炙。一次，他嗅到了万宝路香烟的香味，很想也抽上一支，于是就敲了敲门，对走廊里吸烟的卫兵说：“对不起，请给我一支烟……就是你抽的那种：万宝路。”

卫兵只是嘲弄地哼了一声，就转身走开了。

这个囚犯认为自己有权吸烟，于是又敲了敲门。

那个卫兵吐出一口烟雾，恼怒地扭过头，问道：“你又想要什么？”

囚犯回答道：“对不起，请你在 30 秒之内把你的烟给我一支。否则，我就用头撞这混凝土墙，直到弄得自己血肉模糊，失去知觉为止。如果监狱当局把我从地板上弄起来，让我醒过来，我就发誓说这是你干的。当然，他们决不会相信我。但是，想一想你必须出席每一次听证会，你必须向每一个听证委员会证明你自己是无辜的；想一想你必须填写一式三份的报告；想一想你将卷入的事件吧——所有这些都只是因为你拒绝给我一支劣质的万宝路！就一支烟，我保证不再给你添麻烦了。”

于是，卫兵不但给了他香烟，还亲自替他点上了。

这个囚犯正是因为看穿了士兵的立场和禁忌并加以利用，才让自己的要求得到了满足。

PART 08

哪些信号告诉你该暂停了

◎拒绝的信号

看穿了对方的拒绝，说服也就轻松多了。当对方的拒绝开始出现在身体动作中时，可以说上一句“下次再谈”或“我该回去了”，让谈话告一段落。擅长说服的人，都不会太过用力，不强加于人。当他们认为“不能继续下去”的时候，他们就会立即撤退。能够清楚地识别这些信号，并且理智地停止，也是说服力的一种极好表现。

◎腿部动作给你的信息

根据动物行为学家戴斯蒙德·莫里斯的看法，腿部的微小动作（抖动也是如此）是表示“想要离开这个场所”的信号。即使心中在想“我想回去了”、“不想听了”、“眼前的推销员赶快消失吧”，但不好意思说出口，这时就会出现这样的动作。所以，如果你说服的对象不停晃动双腿，那么请适时收住你的话题。

◎挠头或擦眼镜

如果对方频繁挠头或擦眼镜，这意味着“真难办”的心境。如果你看到对方出现这样的动作，可以想到是你的方案对他产生了吸引力，但仍感到有些担心。这时，不妨再推对方一把。如果这样还是不行，那就是对方真心希望你不要再说下去了，还是直接走人的好。

◎嘴唇告诉你的事

当你阻止孩子说话的时候，你会怎么做？大部分人会把食指放在嘴唇上说一

声“嘘”。即使没有这么极端，在对方开始用手指玩弄嘴唇周边的时候，也很有可能是“请别再说下去了”的信号。尤其是毫无意义地长时间把手指停在唇边，不妨将其看成必须停止说服的时机。

◎理性选择

以上这些信号只是几个比较典型的范例，具有普遍的借鉴意义，但是你在使用时，一定要根据具体的情况来选择你接下来的说服策略。但是能进能退才是正确的方式。当你接收到对方这些信号时，一定要认真地思考、分辨，最终做出与你的目标相合的决策。

微知识

在脚的各种动作语言中，最能明显表示出一个人心理状态，具有代表性的动作就是说话时抖脚。

从生理学讲，身体的一个部分完全不使用的话，血液循环就会不好，长时间坐在椅子上脚会感到不舒服，甚至浮肿，所以在自觉不舒服的情况下，人就会在无意识中动起身体没使用的部分。

在生理上，“抖动”可以视为无意识地预防血液停滞，而在心理方面也有类似的意思。当心理长期处于某种状态下(比如紧张、焦虑等)时，人对这种状态的适应就会存在“不舒服”的感觉，此时就会作出某种反应。而当人坐着时就会用肢体的某种语言来传达这种反应。

科学家对人的心理和身体的关系做过调查，结论显示，若是连续给予身体的某个部分小小的刺激，就能透过中枢神经来刺激大脑，使紧张的精神放松。

当人心理焦躁不安或对某件事情不满时，通常会频繁抖动他的脚。所以换言之，那样频繁“抖动”的人，可说是心理紧张或焦躁不安已到了一定的程度，促使他的脚作出反应。因而，对与经常容易对事态进展不满、事情进行不顺就马上焦躁不安的“求好心切”者来说，也就容易频频发生这种“抖动”的反应。

PART 08

心理攻势让你更有说服力

◎罪恶感的用处

罪恶感是一种可以强烈地打动别人的工具。当感到自己做了不好的事，人们不仅会在对方面前抬不起头来，而且还会感到一种类似受恩的心情；于是即使对方不提出要求，也会产生想要帮助对方的心情，而且为了减轻自己心中的罪恶感，就会一直为对方尽心尽力。所以，利用好对方的罪恶感，你就可以更好地说服对方了。

◎将对方的罪恶感表面化

当你想要指正他人的某个问题时，破口大骂或发泄怒气都是很糟糕的表现。这时，你就可以把对方心中的罪恶感表面化。如通过“你自己也觉得不好吧”这句话，就可以让对方产生强烈的良心苛责，比用激烈、粗鲁的语言更能让对方意识到自己的问题所在，并且心甘情愿地反省、接受。

◎用良心的苛责打动对方

当对方做了错事，没有必要大张旗鼓地宣扬、批判，而是只要指出“你自己应该也觉得不好意思吧”就可以了，简简单单的一句话就足以让对方在你面前抬不起头来。这时，你再提出你的方案、观点，对方会更容易接受。这种良心上的苛责会让对方有一种偿还的心理，最终成为你打动别人的原动力。

◎用眼泪来取胜

用眼泪来取胜，这是赢得无法获胜的交涉最好的手段和最棒的技巧。因为你要知道，当你诉诸对方的情理时，是绝对不会有不好的结果的。你真诚的泪水，可以更好地帮助你表达你的想法，只要你能抓住关键点，就可以让对方和你产生共鸣，当然也就很难对你说“不”了。

◎哭鼻子技巧

哭鼻子这种诉诸感情的方法，就是通过诱发对方的同情来动摇其内心。这个技巧不仅非常有用，而且还有一个好处，就是无论谁都可以立即加以运用。只要痛哭流涕就行，再也没有比它更方便的办法了。你可以看选举临近的时候，候选人中总会有人试图用这一招来打动选民，而真正因此而被打动的选民也大有人在。

微案例

某部电影里有这样一个情节：一个不起眼的男生向班级里最受欢迎的女生提出约会的请求，这名女生本来并不太感兴趣，但勉强答应了。

在第一次约会的当天，正在咖啡馆聊天时，女生手肘不小心撞翻了自己的咖啡，弄脏了男生的西装。男生当然说没关系，但女生却萌发了良心的苛责。结果，面对“希望下次再约会”的请求，也就没有办法拒绝了。

这部电影的有趣之处在于，每次约会，女生都会产生得到男生恩惠的感觉。在非常偶然的情况下，因为摔了一跤而把冰激凌弄到男生脸上，或把男生撞到水池中，或在购物时弄脏了高价的套装而由男生代为赔偿。于是，在良心的苛责之下女生不得不一再跟男生约会，最后连对方的求婚也无法拒绝了。

PART 08

说服对方的迂回策略

◎装聋作哑的战术

慷慨陈词、情绪激昂的论辩，固然能从气势上压倒对方。但是，如果对方也气势高昂、咄咄逼人时，双方的针锋相对，很容易演变成争吵。这时，你可以采取“钝”一点的战术：装聋作哑。大凡具有论辩才能的人，不仅能言善辩，也善于控制自己情绪的开关，更能妥善控制论辩时的情感，从而左右对方的情绪。

◎软性策略帮你克敌制胜

“装聋作哑”在论辩过程中是一种软性策略，只要你不动声色、大智若愚、伺机而动，最后必能克敌制胜。比如法国总统在选举的电视辩论会上，无论对方说什么，密特朗总是微笑以对地说：“是的，总理先生。”他的这种情绪“冷处理”法，帮助他完全控制了场上的气氛，并最终大获全胜，再次当选为法国总统。

◎答非所问的迂回术

答非所问是论辩中的一种回避战术，当对方提出某些问题，你基于某些原因不能不答，又不便做出直截了当地回答时，便可采用答非所问的战术。这种战术避实就虚，用非实质性的话题将对方锋芒引开，表面上好像已作了概括的回答，其实已悄悄地避开原本棘手的问题。

◎巧妙回避

答非所问的方法使用范围很广，运用这种战术，不仅能摆脱尴尬的局面，还能产生幽默、机智的效果。但最常用的就是被问到你不想问答的问题时，你可以

立刻将话题转移到你所预期的方向去，同时不会泄露你的答案。特别是你不想被对方牵着鼻子走的时候，就不妨来此一举，将局面重新掌控。

◎欲擒故纵的兵法

“欲擒故纵”前文已经探讨过，它原是古代的用兵方法，同时也是36计中的一计，纵与擒犹如一股奇力，常常能使敌方在放松戒备中上当，最后甘心服输。如果将此法用在语言较量上，先放后收，常能出奇制胜。在你试图说服他人的过程中，必定很难一击即中，有时先退后一步，也许能够更容易地得到他人的认同。

微案例

第一次世界大战后，英国决定集结法、美、意、日、俄、希腊等国的代表，在洛桑与土耳其代表谈判，企图胁迫土耳其签订不平等条约。英国代表是外相柯尊，他身材魁梧、声如洪钟，是名震世界的外交家。而土耳其的代表伊斯美，不仅身材矮小，耳朵还有些聋，别说在国际上，甚至在国内都默默无闻。

在谈判桌上，柯尊非常轻视伊斯美，因此态度十分傲慢、嚣张。但是，伊斯美态度从容、气定神闲、毫无惧色，特别是他的聋耳发挥了特殊的作用：凡是对土耳其有利的发言，他全听到了；凡是对自己不利的话，他则全没听见。

正当伊斯美提出维护土耳其权利的条件时，柯尊大发雷霆，甚至不断恫吓、威胁伊斯美，而其他各国代表也气势汹汹地围着伊斯美。但是，伊斯美却恍若未闻，直到柯尊等人声嘶力竭地叫嚷完了，他才不慌不忙地张开右手，然后靠在身边，同时将身子转向柯尊，十分温和地说：“你刚才说什么？我还没听清楚呢！”气得柯尊等人直翻白眼，半晌说不出话来。

由于伊斯美巧妙地利用自己聋耳的缺陷，既不与各国代表正面交锋，也不以犀利言词交相论辩，只是装聋作哑地大玩心理战，并且始终坚持维护土耳其的利益。经过三个月的努力后，土耳其终于在谈判桌上取得胜利。

PART 08

远离谈话僵局

◎别把谈话变僵局

善于谈话的人，一定不能把谈话谈成僵局，在意见分歧的时候，用间接的方式证明你的想法是正确的，比和对方争得不可开交会更加有效。因此保持谦虚的态度十分重要，随时考虑别人的意见，不要做一个固执的人，要让人们都觉得你是一个可以交谈的人。时刻控制你的言语，不要为了逞口舌的一时之快而为此付出沉重的代价。

◎间接提问的方式

用争辩压倒对方，取得胜利，看起来是赢了，但实际上只是一场损失惨重的胜利。因为你所激发的怨恨与恶意，强过任何意见上的暂时妥协，并且这种怨恨与恶意会延续得比较久。尊重别人的意见，用间接的方式提出自己的意见，那么，你也必受人尊重，别人也会拥护你的主张。

◎同意部分意见

当你和他人意见分歧时，你最好预先表示自己同意对方的部分意见，缓和气氛，即使你和对方的意见相去甚远，冲突严重，也绝对不要表示没有商量的余地。别人真的错了，又不肯接受批评或劝告时，别急于求成，往后退一步，延长时间，隔一两天或一两周再谈吧！否则，大家都固执己见，不但不会有任何进展，反而会伤害感情。

◎假定你是错误的

你要遵守这样一个原则：在你表达意见的时候，要假定自己的意见也可能有错误，不要强迫别人立即同意你的意见，要给人充分的时间来考虑你的意见，而且既不言听计从，也不固执武断。一方面老老实实地说出自己真正的看法；另一方面，又诚诚恳恳地尊重别人的意见，这样才是说服他人的理想方式。

◎学会闭嘴

美国的艺术家安迪渥荷曾经告诉他的朋友说：“我学会闭上嘴巴后，获得了更多的威望和影响力。”有时，说得多了，反而会损坏你的威严，而且言多必失，说得越多，显得越平庸，说出蠢话或危险话的概率就越大。所以，在恰当的时候，请学会闭上嘴，而不要随意信口开河。

微案例

公元前 131 年，罗马执政官马西努斯围攻希腊城镇帕伽米斯，他发现需要撞墙槌才能攻破城门。他记得在雅典船坞里两支沉甸甸的船桅，便下令将其中较大的一根立刻送来。接到命令的雅典军械师认为，执政官想要的其实是较短的一根。于是与传达命令的士兵吵了起来，甚至画了一幅又一幅的图来表示自己才是专家。

士兵离开前，再次劝说军械师放下专业知识，服从命令。但是军械师问自己：服从一道会导致失败的命令，究竟有何意义？于是，他毅然送过去较短的桅杆。他深信执政官会看出短杆比较有效，因而会公正地赏赐他。

等到短桅杆运抵时，马西努斯要求士兵解释，于是士兵描述军械师如何为短桅杆不停地争辩，但是，后来又承诺会送来较大的桅杆。马西努斯盛怒，下令立刻把军械师带到眼前。几天之后，军械师抵达了，见到执政官很高兴地又解释了一遍之前的理由，并表示在这些事务上听取专家的意见才是明智的，采用他送来的撞墙槌一定能攻击成功。

不等他说完，马西努斯就命令士兵剥光他的衣服，用棍子活活打死了他。

PART 08

让别人接受你的批评

◎良药未必苦口

有时候，你对家人、朋友，觉得有些话不得不说，可一说，反而伤害了感情，弄糟了事情。于是你就引用一句中国古话替自己解释，说什么“良药苦口，忠言逆耳。”其实，有时候良药未必苦口，忠言也未必逆耳，良药之所以苦口，是医学不发达的缘故，忠言之所以逆耳，是说话者对口才养成未加以研究的缘故，这也是它不被接受的原因。

◎请教式的批评

当你想要批评别人时，不妨尝试下用请教的口气含蓄地表达批评的意思，这样做的目的是为了给个梯子让别人好下台。把批评变成了请教，既达到目的，又维护了对方的自尊，使对方口服心服，成功听从了你的意见，重要的是不会让对方心生不满，不会因为你“逆耳”的“忠言”感到不快。

◎暗示型批评

暗示型批评，就是不正面提出批评，而把批评的意思暗示在谈话之中，让被批评者自己去理解、接受。暗示，是人与人之间相互影响的一种特殊方式，暗示者出于公正的目的，采取隐藏、含蓄的方法，巧妙地向对方发出某种暗号，并以此来影响对方的心理，使他改变自己的行为，也是一种可以让人愉快接受的批评。

◎安慰型批评

安慰型批评，就是一面指出对方的错误，另一面又对他表示肯定的批评，让犯错者得到真正的安慰，这样对方接受起来就不再有什么障碍，并且也不会因此而对你心生不满，并且由于你的批评最后整体是积极的、友好的，所以仍留有余地，能让你的意见更有说服力，也可以防止因为你的批评而让双方的关系疏远。

◎模糊式批评

模糊式批评，就是用模糊的言辞替代直截了当的批评。它虽没有指名，但实际是道了姓。比如你想批评某几个人，大可以用“大多数”、“也有”、“有的”这一类模糊的语言来指代批评的对象，这样既顾及了你要批评对象的面子，又指出了存在的问题，是不指名的指名批评，效果自然比直接点名批评要好。

微典故

三国时代，有一年干旱少雨，虽为天府之国的蜀地，也是粮食告急。于是先主刘备下令禁止民间百姓私自酿酒。当时，有个官吏在民家搜到酿酒的器具，便认定他们不顾禁令私自酿酒了，准备问罪。

有一天，简雍和刘备出游，看见一对男女走在路上，简雍见状，对刘备说：“主公你看，他们定是准备通奸，为什么不拘押起来呢！”

刘备笑道：“胡说，你怎么知道他们会如此？”

简雍回答：“他们一男一女如此亲密，证据确凿，与那酿酒人的情况一样。所以我才这么说。”

刘备听了大笑，就释放了因有酿酒器具而被捕的人。

PART 08

巧借外力让对方无法拒绝

◎巧借外力就是狐假虎威

什么叫巧借外力呢，说白了就是狐假虎威。求人办事，就要敢于“狐假虎威”，甚至无中生有，“拉起大旗做虎皮”，依靠更加有威势的第三者名头唬唬人，从而促成所求之事。假如一只狐狸不能够与老虎交朋友，那么这只狐狸就应该制造一种跟老虎密切交往的假象，小心翼翼地跟在老虎的后边，并鼓吹他们之间的友谊，制造一种假象。

◎狐假虎威的注意事项

狐假虎威不能随意使用，至少有两点要注意：第一，在求人过程中，或者说是在与“老虎”交朋友之时，态度要不卑不亢，使所求之人、所交之友对你产生与众不同的感觉；第二，在不经意之中，流露出你与强大的第三者之间的关系，不由得对方不信，事也就好办了。注意到这两点，才能假老虎之威，为你谋事。

◎弱者更应借力

要获得成功，就一定要让自己变强。当你弱小时，一定要善于借力发展壮大自己，这会对你的人生和事业起到事半功倍的作用。在人际交往当中，我们都想要用很多的心思来结交那些成功人士，究其原因，无非就是想“借力”。“借力”之后想求人办事就会相对简单得多。所以，狐假虎威只是第一步，接下来，你要和老虎做朋友。

◎“无中生有”

有时候，你可能什么有利的资源都没有，这个时候，你绝不能放弃。如何“无中生有”为自己创造条件十分关键。狐假虎威其实就是一种“无中生有”的手段，找对你的“老虎”，然后巧妙借力，就可以为你的成功创造出有利的条件。一些小“幌子”，往往可以为你打开新的局面。

◎学会“拉虎皮”

诚实当然是一个值得提倡的品质，但是在具体处理某些事情时，也需要拉一拉虎皮，来为自己做个大旗，会给你的成功带来很大的助力，可谓是一种诡道奇谋。拉“虎皮”为自己所用这一招，在借力方面真是效用显著，当你想要做某事时，不妨使用这招来成就一些事情。在现代这个人与人之间交往日益密切的社会中，“借力”显得尤为重要。

微案例

清朝末年，中堂大人李鸿章位高权重。文武百官都想讨他欢心，合肥知县也是其中之一。这一年，中堂大人的夫人要过五十大寿。合肥知县带着师爷写好的一副对联来到北京。见到李鸿章后，他朝下一跪说：“卑职合肥知县，前来给夫人祝寿！”

李鸿章见是区区一七品知县，虽命人给他沏茶看座，但态度极为冷淡。知县连忙取出寿联，双手奉上。李鸿章顺手接过，打开一看，上联是：三月庚辰之前五十大寿。下联是：两宫太后以下一品夫人。

要说对联嘛，对子也极其普通，但不一般的是“两宫”字样。李鸿章见“两宫”字样，不敢怠慢，连忙跪下来，命家人摆好香案，将此联挂上。此后，合肥知县官运亨通。

没有几两银子的小小七品知县，只是带着一副对联拜寿，就深得李鸿章的赏识，从此飞黄腾达，官运亨通。因为他借的力是“两宫太后”，帽子既大，还让对方欣然接受，不仅使得中堂大人满心欢喜，也让自己仕途顺畅，多亏了“两宫”这样的“力”。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

一语胜千言：巧用沟通心理学 / 苏拉编著. －北京：电子工业出版社，2015.7
ISBN 978-7-121-26428-3

Ⅰ. ①一… Ⅱ. ①苏… Ⅲ. ①心理交往－社会心理学－通俗读物 Ⅳ. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第139195号

策划编辑：张 轶
责任编辑：张 轶
印　　刷：中国电影出版社印刷厂
装　　订：中国电影出版社印刷厂
出版发行：电子工业出版社
　　北京市海淀区万寿路 173 信箱　　邮编：100036
开　　本：710×1000 1/16　　印张：20　　字数：280千字
版　　次：2015 年 7 月第 1 版
印　　次：2015 年 7 月第 1 次印刷
定　　价：42.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。